

Training mediationvaardigheden

Doelgroep

Medewerkers die klanten te woord staan aan de balie, receptie, spreekkamer of telefoon.

Leerbehoefte

Is dit wel de informatie waar om wordt gevraagd? Wat is nu precies de bedoeling van deze vraag?

Vragen waar medewerkers met klantencontacten regelmatig tegen aan lopen.

Medewerkers met regelmatige klantencontacten hebben behoefte aan vaardigheden die hen leert de juiste informatie boven tafel te krijgen.

Uitvoering

Het stellen van de juiste vragen kan veel problemen voorkomen. Het op een juiste en adequate wijze verstrekken van informatie zal klachten en juridische procedures voorkomen. Met de mediationvaardigheden als basis worden de deelnemers getraind in het stellen van effectieve vragen.

Gedurende de training zal er een voortdurende wisseling van theorie en praktijk plaatsvinden.

Effect

Deelnemers zullen na afloop van deze training in staat zijn om 'de vraag achter de vraag' te ontdekken. Waar gaat het de klant nu werkelijk om?

Door het aanleren van een effectieve wijze van vragen stellen zal het aantal klachten en juridische procedures teruggedrongen worden.

Duur

De training duurt één dag.