

CONTACT MET DE BUITENWERELD

Gevoelige dialoog met de consument

Leer hoe je de dialoog aangaat met de consument.

Hoe communiceer je met de consument bij een **gevoelige klacht**? Hoe ga je om met **verbale agressie en dreiging**? Waar stop je de communicatie? Tijdens deze opleiding leer je omgaan met **gevoelige situaties**.

Doelstellingen

- Communicatievaardigheden ontwikkelen om op een empathische manier om te gaan met gevoelige klachten.
- Situaties strategisch ontmijnen.
- Omgaan met verbale agressie, manipulatie en dreiging van consumenten.
- Do's en dont's bij het ophalen van producten bij consumenten.

Programma

- Confrontatie met moeilijke communicatie
- Omgaan met moeilijke klachten
- Aanpak van een bezoek ter plaatse bij de consument
- Interactieve oefeningen

Doelgroep

Kwaliteitsmedewerkers, medewerkers van de consumentendienst en sales representatives die in direct contact staan met consumenten.

Praktisch

 Maximum 8 deelnemers

 3u

 In jouw bedrijf