

TELEFOONAGRESSIE, ONGEHOORD



✓ Incompany ✓ 7 uur ✓ Maatwerktraining ✓ Terugkomdagdeel optioneel

Medewerkers van de receptie, het callcenter, de helpdesk en het klant-contactcentrum. Dagelijkse handelen zij vele telefoongesprekken af. De meeste van deze gesprekken kunnen ze goed en zorgvuldig afhandelen maar er zijn ook moeilijkere gesprekken. Bijvoorbeeld met onredelijke en/of boze cliënten of gesprekken die anderszins moeizaam verlopen. Dergelijke gesprekken roepen vaak stress op maar tegelijkertijd is het belangrijk om rustig en (klant)vriendelijk te blijven.

DOEL VAN DE TRAINING

In deze training leer je omgaan met lastig/dwingend gedrag en verbale agressie maar tegelijkertijd ook rustig en (klant)vriendelijk de ander te woord staan en verder te helpen.

DOELGROEP

Deze training is bedoeld voor iedereen die in een serviceomgeving veelvuldig telefonisch klantcontact heeft.

VERWACHTE RESULTATEN

In het algemeen groeit je zelfvertrouwen en wordt je omgang met mensen aan de telefoon effectiever, zodat zich minder incidenten voordoen. Jouw handelen leidt daardoor tot een hogere klanttevredenheid én tot meer zelfzorg. Je zult merken dat je daardoor prettiger kunt werken.

Na afloop **ken** je

- het verschil tussen frustratie- en instrumentele agressie en de bijbehorende manieren van meeveren dan wel begrenzen;
- verschillende manieren waarop je kan trechteren, kaderen, afremmen of juist aanmoedigen;
- de feedbackregels;
- de uniforme stijl in het beantwoorden en doorverbinden van binnenkomende gesprekken toepassen;

begrijp je

- het belang van een uniforme en structurele werkwijze in het afhandelen van telefoongesprekken;
- dat preventief en de-escalierend werken bij agressie een uniforme en gestructureerde aanpak vereist.
- dat als je bij grensoverschrijdend gedrag beter voor jezelf zorgt je doordoor beter kan zorgen voor klanten die boos zijn, maar niet grensoverschrijdend.

kan je

- tijdens een gesprek frustratie- en instrumentele agressie herkennen en respectievelijk meeveren en begrenzen;
- bij agressie de verkregen en geoefende inzichten en handelwijzen samen met de al bestaande richtlijnen toepassen, eventueel ook ten aanzien van procedures met alarmknoppen en opvang en nazorg;
- tijdens gesprekken op adequate wijze trechteren, kaderen, afremmen of juist aanmoedigen;
- eigen en andermans ongeduld en stress herkennen en hanteren.

OVER ONS

"Ons doel is het verbeteren van de inzetbaarheid en arbeidsproductiviteit van medewerkers, door middel van praktische oplossingen voor knelpunten bij fysieke belasting, ergonomie en agressie op de werkvloer.

We zijn pragmatisch, gedreven en werken voor opdrachtgevers in heel Nederland.

Op www.corpussanum.com leest u meer over hoe we u kunnen helpen."

INHOUD

Na de introductie en kennismaking met elkaar en het programma gaat de trainer met de cursisten in gesprek over specifieke vragen. Veel voorkomende vragen zijn:

- Hoe kan ik me voorbereiden op uitbarstingen van een klant;
- Wat te doen als ik dichtklap;
- Hoe houd ik greep op escalerende situaties;
- Tot welk punt blijft de klant Koning;
- Hoe herken ik het moment waarop ik niet langer ruimte geef, maar juist ga begrenzen en staat mijn werkgever achter me als ik dat doe?

Er wordt besproken wat je zelf goed vindt gaan en wat verbetering behoeft.

Als groep werk je toe naar overeenstemming over de gewenste werkwijze en de wensen/richtlijnen van de werkgever zodat een stevig draagvlak ontstaat. Vervolgens zal vanuit aansluiting met de theorie én door praktisch oefenen aan het vergroten van kennis en vaardigheden worden gewerkt.

Aan het einde van de eerste dag heeft elke cursist een compact, persoonlijk actieplan gemaakt waarmee na de eerste trainingsdag doelgericht kan worden geoefend.

Het oefenen doen de cursisten zowel met elkaar als met een trainingsacteur. Deze laatste is tijdens het middagprogramma aanwezig. Het ervaringsleren rondom de dagelijkse praktijk wordt ook ingezet bij zelfregulatie ten aanzien van eigen stress en ongeduld.

Onderwerpen die cursisten in trainingen veelvuldig benoemen:

- Gesprekstechnieken en luistervaardigheid;
- Beter/gericht doorvragen om goed door te kunnen verbinden, zonder meteen allerlei privacygevoelige of medische info te hoeven vragen (indien van toepassing);
- Kort en duidelijk telefoneren;
- Omgaan met stress en dan ook nog rustig en vriendelijk blijven aan de telefoon;
- Indien iemand boos is, toch rustig kunnen blijven en niet in de boosheid meegaan;
- Correct blijven als je voelt dat het je begint te irriteren;
- Manieren om irritatie, ontstaan door stress, op te vangen voor jezelf;
- Eenduidig antwoorden (standaardiseren).

Een neveneffect van een gezamenlijke training is dat er meer focus komt op herkenbaarheid van de organisatie. Hoe willen we gezien/gehoord worden door de klant?

Door een verruimde handelingsvaardigheid ontstaan meer efficiency en wordt je weerbaarder waardoor je het werkplezier vergroot.

TERUGKOMDAGDEEL

Een terugkomdagdeel behoort tot de mogelijkheden. Hierin worden de 'losse eindjes' van de onderwerpen besproken en wordt nog verder geoefend. Met of zonder acteur.

MAATWERK

Op verzoek kan het programma aangepast worden aan specifieke wensen.

“ *Praktische training. Geeft goede handvaten om adequaat te reageren in vervelende situaties.* ”

ONZE TRAINERS

Alle trainingen, workshops en opleidingen worden verzorgd door senior trainers met ruime ervaring in profit en/of non-profit branches. Zij werken vanuit een totaalvisie op Gezond en Veilig Werken.

De aanpak en werkwijze vanuit het gedragsmodel zijn onderscheidend en toonaangevend.

WERKWIJZE

We hanteren een unieke werkwijze waarin ervaringsgericht (experimenteel) en oplossingsgericht leren centraal staat. Kernwoorden zijn: doen, anders en eenvoudig. Deelnemers krijgen opdrachten en worden gevraagd casuïstiek in te brengen.

OPEN INSCHRIJVING

Veel trainingen bieden we ook aan als Open Inschrijving. Kijk op www.corpussanum.com of www.erqocoach-academie.nl voor meer informatie.

Bel voor meer informatie of een offerte (024) 348 24 95

Eerste Oude Heselaan 340 - 6541 PH - NIJMEGEN
Kantoor@corpussanum.com

Corpus Sanum
GEZOND & VEILIG WERKEN