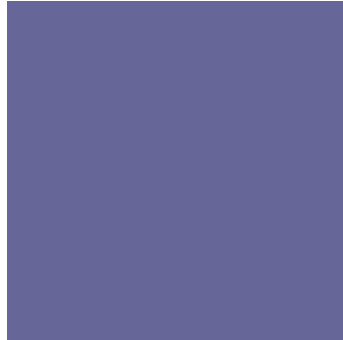
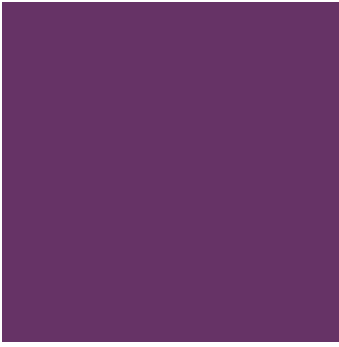




Klantgerichte gesprekstechnieken en telefoonvaardigheden

**Communicatietraining voor onderwijsondersteunend
personeel**



Inleiding

Elke organisatie, zo ook een onderwijsinstelling, beschikt over relaties waarvan zij afhankelijk is in haar functioneren. Ouders, leerlingen en professionals zijn allemaal relaties van de school. De telefoniste/receptioniste moet er op haar terrein voor zorgen dat de contacten met die relaties goed verlopen. De goede naam, de sfeer van de school en de indruk die de school maakt zijn mede afhankelijk van haar gedrag en communicatieve vaardigheden. De telefoniste/receptioniste is het visitekaartje van de school.

Onderdeel van het takenpakket vormt het onderhouden van telefonisch contact met ouders in het geval van verzuim. Het doelgericht doorvragen, samen kunnen vatten van de boodschap en het kunnen omgaan met weerstanden zijn belangrijke vaardigheden die tijdens deze training centraal staan.

Tijdens de training ontwikkelen deelnemers een visie op de rol van eerste aanspreekpunt en wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van een uniforme gespreksstijl.



+

Doelen

Deelnemers:

- Hebben inzicht in de eigen effectiviteit en klantgerichtheid aan de telefoon
- Beschikken over praktische vaardigheden om de regie van het gesprek meer in eigen hand te krijgen
- Weten informatie te verzamelen door actief te luisteren, vragen te stellen, informatie samen te vatten en gericht door te vragen
- Kunnen de klant van relevante informatie voorzien en het gesprek op correcte wijze beëindigen



Werkvormen



Theoretisch kader

In het theoretisch kader wordt er aan de hand van een powerpoint presentatie nader ingegaan op het circulaire proces van communicatie.



Communicatieoefeningen

Informatie opnemen is slechts een klein deel van het verwerven van nieuwe kennis. Door zelf gedurende de training ervaringen op te doen middels inzichtgevende oefeningen wordt de deelnemer zich bewust van het eerder besproken circulaire proces. Het theoretisch kader vindt zijn beslag middels ervaringsleren.



Gesprekstechnieken

De praktische toepasbaarheid komt in dit deel van de training aan de orde. Deelnemers geven aan waar zij tegen aanlopen in het telefonisch verkeer. Vervolgens krijgen zij zicht op het gebruik van gesprekstechnieken en oefenen er mee tijdens rollenspellen.