

KLANTGERICHT SAMENWERKEN

VERHOOG SAMEN DE KLANTTEVREDENHEID

- ✗ Verdiepen in de verwachting van de klant
- ✗ Werken met 'de 5 kaas van klantgerichtheid'
- ✗ Oefenen eigen praktijkcases met acteur



KLANTGERICHT SAMENWERKEN

Veel teams hebben genoeg kwaliteiten in huis om hun klanten uitstekend van dienst te zijn. De klant merkt dat alleen niet altijd. Zijn de mensen in uw team inhoudelijk goed, maar kunnen ze een steuntje in de rug gebruiken in de samenwerking met (interne) klanten? Met het programma Klantgericht Samenwerken van Schateiland verhoogt uw team de klanttevredenheid.

OVER SCHATEILAND

Schateiland richt zich op de verborgen 'schatten' van individuen en teams. Onze overtuiging is dat mensen en teams zich beter ontwikkelen als er aandacht is voor wat ze goed kunnen. Het team is te gast op een boerderij waar het boerenbedrijf tijdens hun bezoek gewoon doorgaat. De boerderij ligt op een uniek eiland in de Kagerplassen, midden in de Randstad.

TRAINEN MET JE TEAM

Schateiland heeft de methode Teamlearning ontwikkeld. Teamlearning is een combinatie van teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling. Het team kiest samen de verbeterpunten, verdeelt taken op basis van ieders kwaliteit en traint samen de benodigde vaardigheden. Door deze combinatie is de praktische toepasbaarheid van de teamtraining groot.

LEER KLANTGERICHT SAMENWERKEN OP SCHATEILAND

De training start met de mening van uw klanten. Schateiland maakt een filmpje waarin de belangrijkste klanten van het team aan het woord komen. Het team kan ook het eigen klanttevredenheidsonderzoek gebruiken. Het team stelt op Schateiland samen vast welke punten ze moeten verbeteren om de klanttevredenheid te verhogen.

Vervolgens bekijkt het team onze film 'Kaas'. In de film staan 'de vijf kaas van klantgerichtheid' centraal. Het team oefent aan de hand van de film belangrijke vaardigheden zoals het aanpassen aan de communicatiestijl van de klant, de vraag van de klant duidelijk krijgen en het omgaan met ontevreden klanten.

Iedere deelnemer oefent een gesprek met een klant in een herkenbare praktijksituatie. De klant wordt gespeeld door een trainingsacteur uit de film 'Kaas'. De deelnemer bepaalt wat hij of zij wil oefenen.

Het team vaart terug naar de bewoonde wereld met concrete plannen voor een klantgerichte samenwerking en met persoonlijke voornemens om de klanttevredenheid te verhogen. Tijdens de vervolgbijeenkomst wisselt het team de successen uit de praktijk uit.

PROGRAMMA OP MAAT

Voorafgaand aan de training bespreken wij met u de doelstellingen van de training. Wij maken voor u een programma op maat.

Meer informatie vindt u in onze brochure 'Teamlearning' en op onze website: www.schateiland.com. Wij komen graag bij u langs om uw wensen te bespreken.

U kunt ons bereiken via telefoonnummer 06 33834091 of info@schateiland.com.




SCHATEILAND
TRAINING & TEAMONTWIKKELING

HUGO DE VRIESSTRAAT 58

2313 RJ LEIDEN

T: 06 338 340 91

E-MAIL: [INFO@SCHATEILAND.COM](mailto:info@schateiland.com)

WWW.SCHATEILAND.COM