

PROGRAMMA

Opening directie.

Dag 1

- Juridische aspecten
 - Vier cases,
 - Relevante wetgeving;
 - WION BW, UAV, Telecom
- Projectrapportage
 - Op basis van cases en rapportage analyse stellen de deelnemers een protocol op;

Dag 2, wordt ingevuld aan de hand van de cases uit dag 1:

- Communicatie model;
 - Effectieve gesprekssturing;
 - Interventieniveau's en technieken;
- Vragentechniek;
- Wat wil de klant en hoe speel ik daarop in;
- Gesprekssituaties;
 - Klachten;
 - Emoties;
 - Slecht nieuws;
- Omgaan met belangen (eigen stijlen);

5 WERKWIJZE

De werkwijze is leren door te doen. Er wordt gewerkt met cases van de deelnemers zelf die vooraf aangedragen worden. Hiertoe wordt gewerkt met een leerdoelen inventarisatie. Deelnemers oefenen aan de hand van een concreet voorbeeldproject.

6 TIJDSDUUR, DATA EN LOCATIE

Duur : Twee dagen

Data : In overleg

Tijden : In overleg

Locatie : BAM Infra Telecom bv te Zwammerdam