

Klant- en Servicegericht Telefoneren

Leer effectieve vraag- en luistertechnieken om je klantgerichtheid en klanttevredenheid te verbeteren.



De wijze waarop het telefonisch contact met je klant verloopt, bepaalt grotendeels het beeld van een organisatie. Veelal is dit een belangrijk visitekaartje. Wil je weten hoe je professioneel en vriendelijk een telefoongesprek voert met je klanten? Hoe je structuur en duidelijkheid in je telefoongesprek aanbrengt? En hoe je effectief kunt omgaan met klachten en lastige klanten? Dan is deze training uitermate geschikt voor jou. De training is erop gericht om telefoongesprekken professioneel en klantgericht af te handelen. Je brengt je klanttevredenheid naar een hoger niveau.

Kenmerken

| | |
|------------------------|---------|
| Studieduur | 1 week |
| Investering | € 795,- |
| Aantal locaties | 11 |

Resultaat



- ✓ Je leert de regels van zakelijk en klantgericht telefoneren
- ✓ Je leert op professionele en aangename wijze een telefoongesprek te voeren
- ✓ Je weet wat klanten verwachten van een zakelijk telefoongesprek
- ✓ Je verbetert je klantgerichtheid en klanttevredenheid
- ✓ Je leert effectieve vraag- en luistertechnieken

Doelgroep



De training is gericht op iedereen die in zijn of haar werk telefoongesprekken voert met interne en/of externe klanten.

Programma



- Verwachtingen van de klant in relatie tot de telefoonbehandeling
- Vergroten van de klanttevredenheid
- Basistelefoonregels en -etiquette
- Verbale versus non-verbale communicatie
- Structuur in je telefoongesprek
- Effectieve vraag- en luistertechnieken
- Klantgerichtheid als attitude
- Omgaan met verschillende typen klanten
- Omgaan met weerstand en klachten
- Je valkuilen aan de telefoon
- Rollenspellen en oefeningen
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

Studiewijze



Intake

Voorafgaand aan de training vul je een schriftelijk intakeformulier in waarin je een aantal vragen beantwoordt gericht op jouw persoonlijke situatie. Deze vragen helpen je om jouw ontwikkeldoel helder te omschrijven.

Ervaren trainers

Een ervaren trainer begeleidt de klassikale bijeenkomsten waarbij jouw leerbehoefte centraal staat. Je trainer is een expert, maar bovenal je persoonlijke coach.

Bijeenkomsten

In de training wordt veel geoefend met cases en rollenspellen. Je krijgt waardevolle feedback en scherpt je telefoonvaardigheden verder aan. Je sluit de training af met een persoonlijk actieplan.

Online leeromgeving

Naast de interactieve klassikale dagen werk je met de rijke online leeromgeving die je ondersteunt in het leerproces en je helpt om de bijeenkomsten effectief voor te bereiden. Na de training houd je één jaar toegang tot al het online materiaal ter verdieping en naslagwerk.

ICM-certificaat

Heb je de gehele training gevolgd, dan ontvang je het ICM-certificaat.

Plaats & data



De training is van 9.30 tot 17.00 uur en omvat 1 bijeenkomst. Tevens is deze training volledig online te volgen via de Virtual Classroom.

De opleiding wordt gegeven in juni 2026, augustus 2026, september 2026, november 2026, januari 2027, april 2027, augustus 2027 en november 2027.

Je kunt kiezen uit de volgende locaties, dagen en dagdelen:

| | |
|---------------------------------|-------------------------|
| Online Virtual Classroom | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Amsterdam | Dag: dinsdag of vrijdag |
| Arnhem | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Breda | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Den Bosch | Dag: dinsdag of vrijdag |
| Den Haag | Dag: dinsdag of vrijdag |
| Eindhoven | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Groningen | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Rotterdam | Dag: vrijdag of dinsdag |
| Utrecht | Dag: dinsdag of vrijdag |
| Zwolle | Dag: vrijdag of dinsdag |

Investering



De investering bedraagt € 795,-.

Dit bedrag is excl. € 57,50 per dag voor het dagarrangement of € 25,00 per avond voor het avondarrangement. Dit zijn kosten voor het gebruik van de accommodatie, koffie/thee/frisdrank en (bij het dagarrangement) een uitgebreide lunch. Voor online bijeenkomsten rekenen we uiteraard geen arrangementskosten.

Btw

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Je betaalt in dat geval 10% bovenop de investeringsprijs.

[Meer informatie](#)

Financiering

Voor zowel werkgevers als particulieren zijn er voor het volgen van scholing diverse financieringsmogelijkheden en subsidies.

[Meer informatie](#)

Mogelijkheden vanuit je werkgever

Veel werkgevers hebben een opleidingsbudget waarmee medewerkers zich kunnen ontwikkelen en kunnen doorgroeien in hun carrière. Je kunt nagaan wat de mogelijkheden zijn binnen jouw organisatie door je arbeidsvoorwaarden erop na te slaan of door dit na te vragen bij je leidinggevende of HR.

Factuur

De factuur van deze cursus wordt na de eerste bijeenkomst verstuurd. Wil je de factuur eerder ontvangen? Je kunt dit aangeven in het opmerkingenveld bij jouw inschrijving.

Studiewijze Virtual Classroom

Wanneer je deze cursus volgt in de Virtual Classroom dan geldt [deze studiewijze](#).

Incompany

Deze cursus biedt ICM ook [incompany](#) aan, voor maatwerk in jouw organisatie.

Advies



Voor meer informatie en inschrijving kijk op:

<https://www.icm.nl/opleidingen-en-trainingen/communicatievaardigheden/klant-en-servicegericht-telefoneren/>

Of bel 030 – 29 19 888 voor persoonlijk studieadvies.