



ONTHAAL AAN DE BALIE EN AAN DE TELEFOON



THEMA

Onthaal aan de balie en aan de telefoon.

DOELSTELLINGEN

De opleiding heeft tot doel onthaalmedewerkers bewust te maken van het belang van een kwaliteitsvol onthaal in het bedrijf (1) en de onthaalfunctie te professionaliseren (2) bij private en openbare bedrijven.

De doelstellingen zijn:

- **De basisprincipes van het face-to-face onthaal behandelen.**
- **Het belang van een kwaliteitsvol onthaal aan te tonen en de onderdelen daarvan te identificeren (de « zintuigen » van het onthaal: *zicht, tastzin, reukzin...*).**
- **Uw communicatiemethode en de impact daarvan op het publiek te analyseren.**
- **Communicatiemiddelen doeltreffend aan te wenden (verbale en niet-verbale communicatie).**
- **Een (positieve en negatieve) boodschap op gepaste manier over te brengen.**
- **De assertiviteit van de betrokkenen te ontwikkelen om de uitwisselingen met veeleisende en/of moeilijke klanten vloeiender te laten verlopen.**

PROGRAMMA

Duur: 1 dag (de opleiding kan uitgebreid worden tot twee dagen met een luik « telefonische klachten handelen »).

- Het communicatieschema van Shannon en Weaver.
- De communicatieve functies van Jakobson.
- Het belang van niet-verbale communicatie bij het onthaal: *blikken, handelingen, glimlachen, lichaamsbewegingen*.
- Bewustmaking over de culturele aspecten van communicatie.
- Vijf houdingen die communicatie vereenvoudigen: *zich duidelijk uitdrukken, kunnen luisteren, congruentie, assertiviteit, emotionele betrokkenheid*.

METHODE

- De methode combineert korte theoretische uiteenzettingen met rollenspellen (die ook gefilmd kunnen worden).
- Scènes uit een dvd worden tijdens de sessie getoond en becommentarieerd met de deelnemers. Voorbeeld: « *De betekenis van het onthaal in de sociale zorgsector* ».
- Met of zonder HBDI

DOELPUBLIEK

Allen die een onthaalfunctie uitoefenen in het bedrijf (telefonisten, receptionisten). Iedereen die zijn notie van het onthaal van zijn publiek wil verbeteren.

INTERVENTIEPLAATS

Huren van een zaal afhankelijk van de gekozen regio of in de onderneming.