

CONTACT MET DE BUITENWERELD

First Line

Leer hoe je direct contact met de buitenwereld organiseert.

De first line medewerkers zijn de voelsprietten van jouw bedrijf; zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt. Wanneer er iets gaande is, zullen zij (vaak) als eerste op de hoogte zijn. Tijdens deze interactieve opleiding leer je de juiste **reflexen** en **procedures** voor jouw first line dienst bij gevoelige situaties, zoals:

- Klachten van consumenten
- Moeilijke situaties met klanten
- Vragen van journalisten
- Agressieve bezoekers
- Verdachte personen
- Een poederbrief

Doelstellingen

- Bewustzijn creëren over de rol van eerste lijn bij het detecteren van incidenten.
- De juiste reflex aanleren bij tal van gevoelige situaties.
- Het opvragen van de nodige informatie en het intern escaleren van de informatie.

Programma

- Individuele verwerking van de theorie via een digitaal platform (20min.)
- Individuele telefonische coaching met rollenspellen (30min.)
- Digitale test (10min.)
- Rapport

Doelgroep

De medewerkers die als eerste rechtstreeks in contact staan met de buitenwereld: telefonisch (receptie, secretariaat ...), via het internet (mail, sociale media ...) of live (onthaal, bewaking ...).

Praktisch



Maximum 8 deelnemers



1 uur per deelnemer



Telefonisch en digitaal