Klantgericht Werken

meglio!

coaching | begeleiding

Klantgericht Werken

Een afdelingsbrede interventie die raakt, verbindt en activeert

Hoe goed is jouw organisatie in klantgericht werken? En belangrijker: voelt iedereen in de organisatie hoe essentieel de klant eigenlijk is? Klantgerichtheid is geen vaardigheid van een enkeling, maar een gezamenlijke mindset. Een gedeelde overtuiging dat, als je het goed doet met je klant, je elke storm kunt doorstaan.

Daarom heeft Meglio een krachtige en energieke interventie ontwikkeld. Enn halve dag waarin mensen worden geprikkeld, uitgedaagd en verbonden rondom het thema klantgericht werken.

"Als één team gingen we naar buiten met energie, ideeën en een veel scherper beeld van hoe wij met klanten omgaan. Dit zou elk bedrijf moeten doen."
– Carla van den Berg, afdelingshoofd Klantadvies

Drie doelen, één beweging

1 **Bewustwording vergroten**
We zetten het belang van klantgerichtheid weer helder op het netvlies. Wat betekent het echt om klantgericht te zijn, en wat vraagt dat van iedereen – van binnendienst tot management?

2 **Concrete vaardigheden en technieken aanleren**
Deelnemers leren praktische technieken die direct bijdragen aan meer scherpte en effectiviteit in klantcontact.

3 **Verbinding en gezamenlijkheid versterken**
Door met de hele afdeling samen te leren, ontstaan nieuwe gesprekken, gedeelde taal en een sterkere gezamenlijke verantwoordelijkheid richting klanten en opdrachtgevers.

"Ik dacht: weer zo'n training... Maar dit was zó anders. Dynamisch, oprecht en meteen toepasbaar. Dit blijft hangen." – Linda Jansen, medewerker klantenservice

De werkvorm: een workshopcarrousel

In deze intensieve en levendige middag doorlopen alle medewerkers vijf korte en krachtige workshops. De sessies zijn verrassend, activerend en direct toepasbaar in de praktijk.

- **Sander Boogaard – Serious gaming: klantgerichtheid ervaren**
  Een op maat gemaakte serious game die deelnemers laat ervaren wat klantgerichtheid betekent in de praktijk. Interactief, confronterend en verrassend leuk.
- **Paolo Diana – Invloed uitoefenen vanuit gezamenlijkheid**
  Leer belangen en motieven achter standpunten herkennen. Hoe ontdek je wat iemand drijft, en hoe sluit je daar krachtig op aan?
- **Henrich Leenders – Kernkwaliteiten in klantcontact**
  Op basis van het model van Ofman gaan deelnemers aan de slag met hun kwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en allergieën in klantrelaties. Persoonlijk, praktisch en inzicht gevend.
- **Tom Damen – De zes beïnvloedingsprincipes van Cialdini**
  Een verfrissende kijk op beïnvloeding. Hoe gebruik je autoriteit, sympathie of schaarste op een integere manier in klantcontact? Tom koppelt wetenschap aan praktijk met flair.

Klantgericht Werken

- **Angellisa Wong-A-Soy – Body language: non-verbale invloed**
  Hoe laat je met je lichaamstaal zien dat je luistert, openstaat en leidt? Deze workshop maakt je bewust van de impact van jouw houding en uitstraling.
- **Ivo Spanjersberg – Empathisch beïnvloeden**
  Empathie als kracht in lastige gesprekken. Met het conflictmodel van Thomas & Kilmann als basis leer je hoe je met begrip en richting invloed uitoefent.

"Ik heb mijn hele team nog nooit zó scherp en verbonden meegemaakt. Het gaf ons een enorme impuls."
– Jasper Klerks, directeur zorginstelling

"Het mooiste was de combinatie van inhoud, plezier en teamgevoel. We kwamen als collega's, we gingen weg als een team." – Marcel de Bruin, teamleider sociaal domein

Meer weten?

Wil jij jouw afdeling meenemen in een krachtige middag vol inspiratie, inzicht en verbinding? We denken graag met je mee over een passende invulling.

Stuur ons een mail via **info@wijzijnmeglio.nl** of kijk op **www.wijzijnmeglio.nl**.

Meglio
Javastraat 68
6524 MG Nijmegen