

Gesprekstechnieken

Veel gasten en klanten maken van hun hart geen moordkuil als de beschikbaarheid of de kwaliteit van uw faciliteiten en uw dienstverlening niet matcht met hun verwachtingen. In deze en andere lastige situaties moeten uw medewerkers dan de gast proberen te overtuigen, kalmeren en tevredenstellen. Dit is soms echter makkelijker gezegd dan gedaan, want er komen nogal wat sociale vaardigheden bij kijken.

Doelgroep

De workshop *Gesprekstechnieken* is geschikt voor alle medewerkers die veelvuldig in aanraking komen met (potentiële) gasten en/of klanten bijv.: campingmedewerkers, receptionisten, baliemedewerkers en winkelpersoneel. Kortom: degenen die de *eerstelijnscontacten* hebben met uw gasten en klanten. De workshop wordt afgestemd op gemiddeld MBO-niveau.

Doel

Er zijn verschillende soorten van tweegesprekken zoals het adviesgesprek, het instructiegesprek en het slecht-nieuwsgesprek. Deze gesprekken zijn grotendeels op dezelfde structuur gebaseerd: er is een opening, een middenstuk en een afsluiting.

Het hoofddoel van deze training is het optimaliseren van de communicatieve vaardigheden van uw medewerkers om bewuster, doelgerichter en effectiever met de gast of klant te kunnen communiceren.

Aanpak

Voorafgaand aan de workshop of training vindt er een intake plaats waarbij de ontwikkelpunten van de deelnemers worden geïnventariseerd. Zodoende bepalen wij vooraf de inhoud van de sessie(s) en welke onderwerpen zullen worden benadrukt. Vervolgens nodigen wij de deelnemer uit om - online - een vragenlijst in te vullen om een scherp beeld te krijgen van zijn of haar communicatiestijlen. Dit resulteert in een persoonlijk rapport dat tijdens de sessie wordt besproken, in relatie tot de persoonlijke ontwikkelpunten.

Allereerst wordt aandacht besteed aan de waarde van emoties. Een al te directe reactie kan olie op het vuur gooien, maar in de verdediging kruipen tegen de assertieve houding van de gast is evenmin effectief. Door middel van de zogenaamde *LSD* techniek leren uw medewerkers constructief en overtuigend inspelen op de geuite bezwaren. Om meer grip te krijgen op sommige ongewenste situaties staan we ook stil bij het omgaan met bepaalde weerstanden van de gast.

Duur

De training *Gesprekstechnieken* kan - geheel naar behoefte – verspreid worden over één of meerdere dagdelen. Bij een ééndaagse sessie ligt het accent vooral op het oprispen van bestaande kennis en vaardigheden. Bij een meerdaagse sessie wordt inzicht verworven en vooral veel geoefend, waarbij de ontwikkelpunten van de deelnemer centraal staan.

Follow-up

Met het oog op de persoonlijke ontwikkelpunten ontvangt iedere deelnemer een werkboek waarin een persoonlijk actieplan is opgenomen. Daarin werkt de deelnemer aan het einde van elke sessie zijn / haar persoonlijke leerdoelstellingen uit volgens de SMART-methode. De leerdoelstellingen kunnen bestaan uit eigen inzichten en persoonlijke feedback van de overige deelnemers en de trainer(s). Zodoende kan bijv. de directe leidinggevende een gerichte begeleidende rol vervullen op de werkvloer. Desgewenst - en tegen meerkosten - kan het effect van deze training ook worden versterkt d.m.v. enkele persoonlijke coachingsgesprekken door een van onze ervaren coaches.