

Training klantgerichtheid voor IT'ers.



Klantgerichtheid

'Klantgerichtheid' is een tof woord. Maar eigenlijk is het toch vanzelfsprekend dat IT'ers zich op klanten richten? Waarom automatiseren we anders? Dus waar maken we ons eigenlijk druk over?

Klanten kijken op een hele andere manier naar IT dan IT'ers. Waar IT'ers zich focussen op de techniek, gaat het voor klanten om wat ze met die techniek doen. Klantgerichtheid betekent dat je dat snapt en je in de perceptie van de klant kunt verplaatsen.

Het betekent ook dat je begrijpt dat IT de meeste klanten geen bal interesseert. Het is een soort schroevendraaier die het gewoon moet doen als ze hem nodig hebben. Een klantgerichte IT'er richt zich op functionele vragen en problemen en pas daarna op de techniek.

Samengevat is klantgerichtheid de moeite die je doet om te begrijpen wat klanten beweegt en ze vooral daarin te ondersteunen. De techniek is daar ondergeschikt aan. Het zorgt dat klanten zich gehoord en begrepen voelen.

De training

De training heeft de volgende onderwerpen:

(Door)vraagtechnieken.

Om te zorgen dat een klant zich gehoord voelt moet je snel en effectief een vraag of probleem kunnen uitvragen. Vooral ook de

'vraag achter de vraag' en het 'probleem achter het probleem'. (Door)vraagtechnieken zijn dus een belangrijk onderdeel.

Klantperceptie.

Het is cruciaal dat klanten weten wat ze kunnen verwachten en wat niet. Perceptie- en verwachttingsmanagement horen daarom in deze training thuis.

Aansluiten bij klanten

Klanten hebben verschillende gedragsstijlen. Hoe pas je je eigen houding of uitleg aan verschillende gedragsstijlen aan? En hoe leg je IT uit in begrijpelijke taal? Dat maakt deel uit van deze training.

Een gesprek leiden en structureren

Een klantgerichte IT'er toont initiatief, kan de leiding in een gesprek nemen en de structuur van een gesprek bepalen. Deze training biedt daar hulpmiddelen voor.

Omgaan met weerstand en tegenwerpingen

Weerstand en tegenwerpingen kan je ombuigen naar positiviteit en kansen. Dat is niet eens zo moeilijk. Deze training leert hoe dat werkt.

Maatwerk

De training is maatwerk. De uiteindelijke inhoud en trainingsduur hangt af van de praktische uitdagingen en het doel van de training. We bepalen in overleg de inhoud en de duur.