

Ondernemend en klantgericht werken

16% van de Nederlandse klanten is bereid 10% meer uit te geven als hij klantgericht benaderd en behandeld wordt. Hoe stimuleer ik het ondernemerschap van mijn medewerkers? Hoe kunnen zij klantgerichter handelen? Maak ik gebruik van hun innovatieve ideeën? Stralen wij als team spirit uit?

Resultaat

In een korte intensieve training van u en uw medewerkers werken we aan:

- Het versterken van de teamspirit in uw bedrijf
- Het verbeteren van de onderlinge communicatie
- Het vergroten van de klantgerichtheid en het ondernemend medewerken
- Het onderling als team positief samenwerken en dit naar buiten toe uitstralen
- Positieve klantbeleving die zich vertaalt in harde euro's

Interessant voor

Midden- en kleinbedrijf en teams die het ondernemend en klantgericht werken van hun medewerkers willen versterken.

Aanpak

Voorbespreking

Vrijblijvend vindt een intakegesprek plaats met de leiding van het bedrijf of de leidinggevende van het team. Doel is vaststelling van de belangrijkste thema's voor de training. Een offerte met de resultaatafspraken volgt.

Eerste trainingsblok

Teamontwikkeling

Drie uur intensieve training gericht op het vergroten van de teamspirit. Zo nodig worden afspraken ter verbetering van de onderlinge omgang en communicatie gemaakt.

Tweede trainingsblok

Ondernemend en klantgericht werken

Opnieuw drie uur intensieve training nu gericht op het thema ondernemend en klantgericht werken.

Nabespreking

Gesprek met de leiding van het bedrijf waarin het resultaat en eventuele adviezen gericht op het versterken van de onderlinge teamspirit en klantgerichtheid van de medewerkers worden besproken.

De training kan op een ochtend, middag of avond gegeven worden en plaatsvinden op het bedrijf mits er een goede trainingsruimte beschikbaar is. Bij teams groter dan vijftien personen worden meerdere groepen gevormd.

De thema's worden op een activerende manier aangepakt. Door dialoog, analyse op hoe men dit zelf in praktijk brengt, oefening en opdrachten worden de thema's aan de orde gesteld. Mijn ervaring leert dat een dergelijke training vrijwel altijd ook een positieve uitwerking op het team als geheel heeft.

Ondernemen met Wondernemen?

Heeft dit uw interesse gewekt? Neem dan contact op met Ellen Lesscher, senior trainer/(team)coach via

E ellen@wondernemen.net of

M 06 218 01 594