

PROGRAMMA TRAINING TER INFO VOOR DE KARTREKKER

Hieronder vind je de globale opzet van de training.

De daadwerkelijk invulling kan iets afwijken, als de situatie ter plekke daarom vraagt.

Ellen Spoor zal de training begeleiden en de trainingsacteur houdt zich vooral bezig met het zo realistisch mogelijk neerzetten van de IDO klant. Jij als kartrekker bent (als je ervoor gekozen hebt om mee te doen) deelnemer van de training. Waar nodig en mogelijk is het heel fijn als je aanvult vanuit jouw inhoudelijke expertise.

De focus ligt in de training vooral op vaardigheden, dus HOE een medewerker het beste kan omgaan met de klant. Voor een kleiner deel bespreken we ook de inhoud: wat geef je inhoudelijk voor advies aan de klant, hoe zoek je op de verschillende websites, wat 'mag' je wel/niet zeggen.

De training duurt maximaal 3,5 uur inclusief een pauze van 15 minuten.

Het programma bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Kennismaken en het programma doornemen
2. Gastvrijheid binnen het IDO
3. Interesse tonen en de eventuele vraag achter de vraag achterhalen
4. Oefenen met gastvrijheid en de vraag achterhalen
5. Lastig gedrag van de klant: Instrumenteel (manipulatief) en gefrustreerd (emotioneel) gedrag.
6. Oefenen met deze vormen van gedrag
7. Afsluiten: evalueren en wat ga je morgen toepassen in de praktijk?