

Het belang van training

Om u en uw medewerkers direct vertrouwd te maken met de bediening van de zojuist door u aangeschafte telefooncentrale, verzorgen we instructies, die voorafgaand aan de installatie kunnen plaatsvinden bij u op kantoor in een speciaal daarvoor ingerichte trainingsruimte. Indien gewenst kan de instructie ook bij u op locatie plaatsvinden nadat de centrale is geïnstalleerd.

Maak communicatie een onderdeel van het werkproces

Kennis van de apparatuur verhoogt het bedieningsgemak en verbetert de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van uw organisatie. De praktische trainingen worden verzorgd door ervaren docenten. Tijdens deze trainingen wordt de bedienpost en/of toestellen uitgebreid behandeld. Veel van de functies komen aan bod, en vooral de functies die binnen uw organisatie van belang zijn worden aangehaald en uitgelegd wat het nut er nu van is. Naast deze veelal technische zaken wordt er ook aandacht besteed aan klantvriendelijk telefoneren met als uiteindelijke doel het snel en vooral klantvriendelijk afhandelen van gesprekken.

Instructie telefonistes

Inhoud instructie telefoniste(s):

- Uitleg functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- Het aannemen, in de wacht zetten, doorverbinden en terugnemen van gesprekken;
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Diverse programmeerfuncties (belsignaal instellen etc.)
- Programmeren van centrale verkorte kiesnummers;
- Oefenen met de geleerde handelingen;
- Tips klantvriendelijk telefoneren;

Tijdsduur per sessie

1 dagdeel (3,5 uur)

Instructie overige medewerkers (secretarissen, call center medewerkers, administratie etc.)

Inhoud instructie overige medewerkers:

- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Het aannemen, in de wacht zetten, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Diverse functies als: oproep overname, wissel- en conferentiegesprek
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.
- Tips klantvriendelijk telefoneren;

Tijdsduur per sessie: 1 -1,5 uur afhankelijk van het type toestel

Per dagdeel (3,5 uur) kunnen 3 groepen van maximaal 6 personen getraind worden

Per dagdeel (3,5 uur) kunnen 2 groepen van maximaal 6 personen getraind worden