



## Klantgericht schrijven Individueel Competentie Programma

Binnen veel organisaties wordt dagelijks geschreven naar en met klanten. De traditionele brief is nog altijd belangrijk, maar ook e-mail is uitgegroeid tot een veel gebruikt communicatiemiddel. Hoe schrijf je nu op een professionele én klantgerichte wijze een brief aan klanten? Welke stijl past het beste bij jouw bedrijf? En hoe ga je om met 'lastige' brieven. In dit afwisselende en interactieve programma leer je dat schrijven niet moeilijk hoeft te zijn en zelfs leuk is!

### Resultaat in jouw praktijk

Na de training ben je in staat om op doeltreffende en klantgerichte wijze professionele brieven en e-mails te schrijven volgens de huisstijl van jouw bedrijf. Je bent je bewust van het effect van jouw manier van schrijven en weet diverse soorten brieven op een juiste wijze te hanteren. Ons uitgangspunt in het competentie programma is het realiseren van het door jouw gewenste effect in je praktijk. Dit betekent dat je leerdoel centraal staat. Je eigen praktijkervaringen en nieuwe inzichten vullen elkaar aan tot een nieuwe en effectieve werkwijze.

### Voor wie?

Het programma is bedoeld voor iedereen met schriftelijk klantcontact zoals medewerkers van klant contact centers, back offices of commerciële binnendienst.

### Individueel competentie programma

Het individueel competentie programma is een intensief en praktijkgericht programma waarbij verschillende werkwijzen en leermethodes worden afgewisseld. Door deze variatie en het individuele karakter zul je snel effect zien in je praktijk. Na afloop heb je een concrete aanpak voor jezelf. Je kunt ieder moment starten en het programma beslaat een periode van drie tot vijf maanden.

Het programma omvat de volgende onderdelen:

- Vaardigheidsmeting
- Uitgebreide schriftelijke intake
- Bijeenkomst 1: Klantgericht schrijven. In deze eerste bijeenkomst met de trainer werk je aan jouw leerdoelen.
- Een studieopdracht
- Een telefonisch consult
- Emailcontact
- Praktijkopdracht
- Bijeenkomst module 2. In deze bijeenkomst met de trainer werk je wederom aan jouw leerdoelen.
- Een studieopdracht
- Een telefonisch consult

- Emailcontact
- Praktijkopdracht

- Bijeenkomst module 3. In deze bijeenkomst met de trainer werk je opnieuw aan jouw leerdoelen.
- Een studieopdracht
- Een telefonisch consult
- Emailcontact
- Praktijkopdracht

### Certificaat

Wanneer je alle bijeenkomsten aanwezig bent geweest en de praktijkopdracht, waaraan je gedurende het hele programma werkt, met minimaal een voldoende afsluit dan ontvang je na afloop van het programma een certificaat.

### Trainer

Frederike Schoonheim is de trainer van Klantgericht schrijven. Frederike traint al geruime tijd met grote passie en veel enthousiasme medewerkers op het gebied van klantgericht schrijven. Haar praktische aanpak heeft al velen geïnspireerd.

### Investing en locatie

Deelname kost € 2.480,-. Dit bedrag is inclusief verzorging en materialen, exclusief btw. Het individueel competentie programma kan plaatsvinden op een locatie in Arnhem, Amersfoort of Gouda (of nabije omgeving).

### Aanmelden en informatie

Aanmelden kan gemakkelijk via onze website.

Wil je meer informatie?

Bel ons dan op 026 - 442 83 87 of stel je vraag per e-mail via [info@salesacademie.nl](mailto:info@salesacademie.nl).

Nederlandse Sales Academie  
Velperplein 1a  
6811 AG Arnhem  
[www.salesacademie.nl](http://www.salesacademie.nl)