



Imago van de onderneming

De chauffeur vervult een cruciale rol in het contact met de klant. Hij/zij is het uithangbord voor het bedrijf. In deze opleiding worden chauffeurs gesensibiliseerd en brengen we enkele do's en dont's bij in het klantgericht handelen.

➤ DOELSTELLING

Deelnemers verwerven kennis van:

- De manier waarop attitude en communicatie van de chauffeur klantenrelaties beïnvloeden
- Hoe chauffeurs klantenrelaties kunnen versterken
- Hoe chauffeurs bijdragen tot een positief imago

➤ KORTE INHOUD

De theorie wordt afgewisseld met praktijkvoorbeelden, zodat het effect op de eigen werksituatie meteen ingeschat kan worden.

Rol van de chauffeur in het commercieel proces

- Wat is een commercieel proces?
- Wie zijn de klanten, wat verwachten ze?

Hoe draagt de chauffeur bij tot het imago van het bedrijf?

- Persoonlijk imago vs. bedrijfsimago
- Persoonlijk voorkomen en onderhoud van het voertuig
- Gedrag van de chauffeur en (de invloed op het) bedrijfsimago

Vaardigheden voor een klantgerichte communicatie

- Basis principes van communicatie
- Constructief communiceren

Omgaan met geschillen

- Commerciële en financiële gevolgen van geschillen
- De rol van de bestuurder

🎓 ERKENNING

Deze module is erkend door MOW Vlaanderen onder het nummer OCF-035/MPM-090, in het kader van nascholing voor beroepschauffeurs van groep C en D (7 kredietpunten). De module valt onder thema 3.

🕒 PRAKTISCH

1-daagse training van 7 uur (max. 20 kandidaten per sessie).



THEMA 3

NL & FR