

## LSSO Cursus Telefoneren

### Voor wie

Ben jij die telefoniste die vaak het eerste aanspreekpunt en het visitekaartje van het bedrijf is? Wil je geen hele opleiding volgen maar wil je wel je kennis verbreden op het gebied van onder andere communicatie en gesprekstechnieken? Dan is deze cursus geknipt voor jou!

### Inhoud

In de cursus Telefoneren komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Communicatie
- Klantgericht handelen
- Gesprekstechnieken
- Telefoongesprekken voorbereiden en voeren
- Soorten gesprekken
- Communicatie-infrastructuur
- Telefoonetiquette en –alfabet
- Telefoonoefeningen

Duur van de cursus: 10 wekelijkse bijeenkomsten van 1,5 uur.

### Examen en certificering

Bij voldoende resultaat ontvang je een certificaat.

### Zelfstudie

Ongeveer 3 uur per week.

### Toelatingsvoorwaarde

Voor deze cursus zijn geen specifieke toelatingsvoorwaarden.

### Startdata en prijs

Voor actuele startdata en prijs: zie [onze website](#)

### Locatie

Ede (avond) of Arnhem (ochtend)

### Contact en aanmelden

**UPGRADE**

[www.upgrade.nu](http://www.upgrade.nu)

Reehorsterweg 90

6717 LG Ede

Tel.: 0318-830393

[info@upgrade.nu](mailto:info@upgrade.nu)