



Veerkrachtig omgaan met de emoties van klanten



Klanten graag zien in corona tijden. Hoe veerkrachtig omgaan met de emoties van klanten

We kennen allemaal de beelden van de tierende en scheldende klant bij het jonagold incident. Ook al zijn dit gelukkig uitzonderingen, toch worden medewerkers in retail, verkoop of klantendiensten vaak geconfronteerd met klanten die ze als lastig of moeilijk ervaren. Situaties en frustraties die omwille van de covid situatie nog extra versterkt worden. Hoe ga je daar als persoon en als bedrijf veerkrachtig mee om en hoe zorg je ervoor dat je als medewerker in je kracht blijft en toch de klantbeleving optimaal houdt. Gelukkige medewerkers én gelukkige klanten, daar gaan we samen voor in deze workshop.



Isabelle Maes, Retail Stars (BT Solutions BV)

Isabelle Maes is de oprichter en bezieler van Retail Stars, gespecialiseerd in training, coaching en mystery shopping. Medewerkers inspireren en begeleiden in het optimaliseren van klantrelaties & resultaten én ook plezier en trots geven in hun werk, is voor Isabelle de fijnste uitdaging. Vandaag maakt Retail Stars mee het verschil voor trouwe klanten uit diverse sectoren in retail, sales en wholesale.



Reach for the
Stars in Retail

through Quality
Mystery Shopping,
Training and
Field Coaching



Werkbaarheidscheque

Waarom ?

- ★ Veerkrachtig en assertieve medewerkers én happy klanten

Hoe ?

- ★ Opleidingen & Coaching
- ★ Op maat van jouw organisatie
- ★ In de taal/sector van de deelnemers

Wat ?

- ★ Concrete inzichten, handvaten, woorden en oefeningen

Voor Wie ?

- ★ Retailorganisaties, klantendiensten, b tot b, ... voor iedereen die in contact komt met klanten en wel eens moeilijke situaties ervaart in klantencontacten
- ★ Bedrijven die door de veranderende corona context, hun commerciële aanpak dienen aan te passen én een optimale klantbeleving willen bieden

Happy to work with :

trendwalk
your day!

JuliaJune

NEUHAUS
BELGIUM • 1857

multiPHARMA

Van de Velde

GrandOPTICAL

Pearle
opticiens

AD ULTIMA GROUP

parfuma
The luxury of feeling fabulous

PHYTO
EL PODER VEGETAL

LABORATOIRES
LIERAC
PARIS

JOWAË
RECHERCHE PHYTOACTIVE
PARIS - SEVIL

ralet

jbc

Mayerline
BRUSSELS

DECLÉOR
PARIS



CARITA
PARIS

EG
STADA GROUP

BO
ZAR

DELEYE
EEN NAAM OM TE DRAGEN

La Bottega

L'ORÉAL



CADEAU :

reserveer nu vrijblijvend een one-to-one coaching-sessie van 30 min en krijg 5 concrete tips op maat cadeau



Contact

Isabelle Maes - Owner

Mobile : +32 496 16 81 90

isabelle@retailstars.be

www.retailstars.be

Retail Stars is a division of bt Solutions bvba
Ond. nr.: BE 0886 608 308

Erkenningsnummer KMO-portefeuille DV.O218775

