

**Dé dag van de  
binnendienst**

**Dinsdag 4 juni 2024**

Kontakt der Kontinenten, Soesterberg



# Programma

**9.30 – 10.00**      **Ontvangst met koffie, thee en wat lekkers**

**10.00 – 11.00**      **Maak gelijk het verschil!**

*Frans Kofflard, organisatieadviseur en specialist onderscheidend vermogen*

Jij bent het visitekaartje van je kantoor. Klanten krijgen jou aan de telefoon en jij heet ze welkom op kantoor.

- Hoe zorg je voor een goede eerste indruk?
- Welke vragen stel je om te zorgen dat de klant zich gezien voelt en dat jij informatie krijgt waar de makelaar verder mee kan?
- Hoe houd je binding met je klanten?

**11.00 – 11.15**      **Koffie- en theepauze, met lekkers erbij**

**11.15 – 12.15**      **Hoera voor werkstress!**

*Tim Goditiaboïs, cabaretier en ex-arbeids- en organisatiepsycholoog*

Tim deelt zijn ervaringen uit het bedrijfsleven in de vorm van een opleiding. Hij tovert met zijn flip-over logische schema's tevoorschijn en geeft tips and tricks om te overleven in de soms grauwe kantoorrimboe. Betweterige bazen, ellenlange overleggen en kapotte printers krijgen je niet meer klein.

**12.15 – 13.45**      **Lunchpauze**

Na twee inspirerende lezingen staat er een heerlijk verzorgde lunch voor je klaar in het restaurant. Daarna is er de tijd om een wandeling in de bosrijke omgeving te maken, een cappuccino te drinken, te genieten van een van onze verrassingen voor jou of om te netwerken met je collega's van andere kantoren.

**Schrijf je hier in!**

**13.45 – 15.45**      **Subsessies**

Je kiest bij je inschrijving voor één van de subsessies. Hierbij ga je in een kleine(re) groep de diepte in op één van onderstaande thema's.

**A. Timemanagement**

Martin van Limbeek, *eigenaar Het effectieve werken*

Je rondt net een moeilijk gesprek met een ontevreden klant af, was nog bezig met een koopovereenkomst, ziet de mails binnenkomen en de makelaar loopt op je af met een dringende opdracht. Help! Deze sessie helpt jou focus en grip op je werk te houden, onder alle omstandigheden. Je leert:

- een bewezen denk-, beslis- en werkmethode die maakt dat je controle krijgt over je werk(dag)
- deze methode toe te passen in je mail
- focus en concentratie te behouden bij interrupties en onderbrekingen

**B. De beste tips voor het gebruik van social media**

Sophie Broeders, *vastgoedmakelaar Makelaarsboost*

Als binnendienstmedewerker ben je vaak verantwoordelijk voor het plaatsen van berichten op social media. En dat is geen hogere wiskunde. Maar hoe zorg je ervoor dat je berichten effectief zijn? Welke content moet je plaatsen om de aandacht van potentiële klanten te trekken? En wat kun je beter laten? In deze praktische sessie leert je onder meer:

- Hoe je social media efficiënt én effectief inzet
- Welke soorten content aanspreekt bij een potentiële klant
- Hoe je ervoor kunt zorgen dat je content een groter bereik heeft
- Hoe je ChatGPT kunt inzetten om nóg betere social media berichten te schrijven

**C. Omgaan met lastige bellers**

Frans Kofflard, *organisatieadviseur en specialist onderscheidend vermogen*

Boze klanten aan de telefoon of mensen die ingewikkelde vragen stellen. Ze kosten jou veel energie. Tegelijkertijd zijn ze een leuke uitdaging! Frans Kofflard geeft je praktische tips over onder meer:

- De regie houden in een telefoongesprek;
- Omgaan met klachten en boosheid;
- Een vervelend telefoongesprek positief afsluiten.

**D. Zakelijk schrijven**

Isaac Kaemingk, *trainer zakelijk schrijven*

De mailbox blijft volstromen. Hier wil je zo efficiënt mogelijk mee omgaan. Snel antwoorden, duidelijk doch vriendelijk; hoe doe je dat? Isaac Kaemingk leert je in deze sessie:

- Hoe je de klant activeert op een prettige manier
- Wat handige standaardzinnen zijn om toe te passen
- Hoe je de juiste zakelijke toon vindt

**15.45 – 16.30**      **Borrel**

Sluit de dag af met een bier, fris en bitterballen en praat na met je collega's en de deskundigen van deze dag