

# Klantgerichte & commerciële vaardigheden voor de medewerker binnendienst

Leer hoe u - als onmisbare schakel tussen klant en bedrijf - ingaande en uitgaande gesprekken met succes afhandelt door het toepassen van klantgerichte vraag- en luistertechnieken.

“Van klanttevredenheid naar klantentrouw ...”



Onder de deskundige leiding van:

**Jan van Eekelen**

Managing Partner

VAN EEKELLEN & PARTNERS



# IFBD

Institute for Business  
Development

# Waarom dit programma?

## JIJ BENT EVEN WAARDEVOL ALS DE ACCOUNTMANAGER ...

Als medewerker commerciële binnendienst ben je verantwoordelijk voor het initiële klantcontact. Je bent het eerste én directe aanspreekpunt van de klant en vervult hierin een adviserende en begeleidende rol. Hiernaast ondersteun je het accountteam. Voor deze cruciale functie zijn excellente communicatieve vaardigheden een absolute must. Bovendien is een proactieve houding gekoppeld aan commercieel inzicht essentieel. In deze training ontwikkel je deze vaardigheden. Je leert klantgericht handelen en ontwikkelt uitstekende commerciële vaardigheden. Kortom: deze workshop leert je in slechts 2 dagen alle noodzakelijke kennis en vaardigheden om succesvol te zijn binnen uw commerciële binnendienst.

## MAAK JE PERSOONLIJK ACTIE- EN COMMUNICATIEPLAN OP

In deze boeiende training worden theorie en praktijk afgewisseld. Je gaat tijdens de training concreet aan de slag met diverse praktijksituaties. Alle oefeningen en cases vertrekken van uw praktijk als medewerker commerciële binnendienst. Zo leer je inkomende en uitgaande gesprekken klantgericht af te werken. Je leert up-selling én cross-selling technieken met succes toe te passen. Je leert wat je klant nu echt irriteert. Je leert niet alleen ja maar ook neen te zeggen tegen je klant. Je leert om te gaan met emotionele klanten, boze klanten, veeleisende klanten ... Je leert begrip te tonen voor je klant en toch neen te zeggen. Je leert afspraken te maken en commerciële acties op te volgen. Kortom, je leert hoe je het maximale commerciële rendement haalt uit je opdracht als commerciële medewerker.

## VAN KLANTENTEVREDENHEID NAAR KLANTENTROUW ...

Wil je gemakkelijker en met meer vertrouwen nog meer resultaat uit je gesprekken met klanten en prospects halen? Wil jij jezelf verder ontwikkelen in je commerciële rol? Wil je meer resultaat halen uit het opvolgen van leads, mailings en offertes en leren van anderen? Wil je niet alleen tevreden klanten, maar ook trouwe klanten? Dan is dit programma op jouw lijf geschreven ... Want als commerciële binnendienstmedewerker ben je pro-actief, zelfstandig en initiatiefrijk en altijd alert voor commerciële kansen.

## VERHOOGDE INTERACTIVITEIT

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.

U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: +32 50 38 30 30 (e-mail: [dirk@ifbd.be](mailto:dirk@ifbd.be)).

# Uw docent



**Jan Van Eekelen** is professioneel trainer en consultant sinds 2002. Hij was voordien 24 jaar werkzaam bij een internationale financiële groep, eerst als salesmanager, later als coach en trainer. Zo deed

hij commerciële en communicatie ervaring op binnen verschillende doelgroepen en in gevarieerde markten, zowel in B2C als in B2B. Hij beheerst grondig de modellen rond interne en externe communicatie en adviesvaardigheden. Jan traint vanuit de praktijk en vanuit zijn rijke ervaring. Daarnaast heeft hij ervaring en expertise in het ontwikkelen van HR-programma's en anderzijds in trainingen rond coaching, leidinggeven en gesprekstechnieken. Hij beschikt over een groot aantal referenties inzake training, advies en personal coaching. Hij is zonder meer de best geschikte trainer voor dit leerprogramma. Hij combineert een unieke kennis en ervaring van beïnvloeden, overtuigen en communicatie met een grondige kennis van het vak van de preventieadviseur.

## Onze opleidingen in primeur?



Volg ons! [@IFBDupdate](https://twitter.com/IFBDupdate)





## MODULE 1: INKOMENDE GESPREKKEN

- ◆ Inleiding en kennismaking.
- ◆ Een 'juiste' klantattitude: meer dan een mentaliteit.
- ◆ Delighting als klantgerichte attitude.
- ◆ Inzicht: wat is professioneel telefoneren?
- ◆ Wie is onze klant en waarom belt hij?
- ◆ Psychologisch proces van een klant aan de telefoon.
- ◆ Een uniforme begroeting (als eerste indruk van uw bedrijf).
- ◆ Structuur inkomend gesprek.
- ◆ Up-selling & cross-selling: commerciële opportuniteiten creëren.
- ◆ Afsluiten met het maken van een afspraak voor een collega-vertegenwoordiger.
- ◆ Omgaan met reacties op mailings, advertenties of vraag naar folder.
- ◆ Klachtenbehandeling.
- ◆ Oefenen (met teleopnames).

## MODULE 2: UITGAANDE GESPREKKEN

- ◆ Opbouw openingsstructuur.
- ◆ Methode tot maken van een afspraak voor uw collega-vertegenwoordiger.
- ◆ Opwerpen en bezwaren weerleggen.
- ◆ Up-selling & cross-selling: commerciële argumentatie aan de telefoon.
- ◆ Alternatieven aanbieden.
- ◆ Nabellen en opvolgen offerte.
- ◆ Debiteuren en opvolgen van openstaande facturen.
- ◆ Oefenen (met teleopnames).

## MODULE 3: MAILETIQUETTE (MAILVERKEER VERSUS TELEFONEREN)

- ◆ Mails schrijven is praten met papier op een scherm.
- ◆ (Hoe) wordt uw mail gelezen (en wanneer)?
- ◆ Wanneer antwoorden op een mail?
- ◆ Mailstructuur: opbouw van een mail.
- ◆ Spreektaal en positief woordgebruik.
- ◆ Gebruik je EQ in je mails!
- ◆ Do's & don'ts in mails.
- ◆ En ... wanneer bel je beter dan te mailen?

## MODULE 4: ONDERSTEUNENDE COMMUNICATIE-TECHNIEKEN

- ◆ Stel jezelf de vraag: wat irriteert mensen aan de telefoon?
- ◆ Wil je je eigen klant zijn: hoe wil je zelf behandeld worden als klant?
- ◆ Techniek van vragen en luisteren.
- ◆ Empathisch omgaan met emoties (vooral bij klachten).
- ◆ Assertief communiceren.
- ◆ Begrip tonen maar toch neen zeggen.
- ◆ Communicatiemodel i.f.v. omgaan met klachten en kritiek.
- ◆ Hoe discussies vermijden aan de telefoon?

## MODULE 5: JE EIGEN ACTIE- EN COMMUNICATIEPLAN

- ◆ Wat heb je geleerd?
- ◆ Wat neem je mee naar jouw werkplek?
- ◆ Persoonlijk Ontwikkelingsplan.

### JOUW TRAINER KIEST VOOR EEN AANPAK WAARBIJ ...

- > je in een minimum van tijd een maximum aan tips en praktische handvaten krijgt aangereikt.
- > je via deze zeer praktijkgerichte training, na 2 dagen over de juiste commerciële impulsen beschikt.
- > je aangespoord wordt om je eigen actieplan op te stellen waardoor je de dag zelf de vertaalslag kan maken naar jouw persoonlijke praktijk.

## RESULTAAT NA DE TRAINING ...

- > Je weet welke de beste telefoonattitude is bij elk gesprek.
- > Je beheerst verschillende technieken in communicatie met klanten.
- > Je kunt een gestructureerd gesprek voeren met je doel voor ogen.
- > Je weet om te gaan met klachten en ongemakken van klanten.
- > Je beschikt over een aantal scripts ter zake.

## OPTIMAAL LEEREFFECT

We beperken het aantal deelnemers aan deze cursus. Hierdoor kunt u optimaal profiteren van de kennis en ervaring van de docent. Bovendien toetst u op een interactieve manier uw eigen praktijksituatie aan die van uw collega's. Zo garandeert het IFBD u een optimaal leereffect, gebaseerd op theoretische onderbouw en gestaafd met vele praktische voorbeelden.

## VERLOOP CURSUSDAG(EN):

08.30	Ontvangst, registratie & koffie.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling van de docent).
12.30	Lunch.
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

