IFBD
Institute for Business Development

2027

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.

Klantgerichte & commerciële vaardigheden voor de customer service medewerker

> U leert hoe u de onmisbare schakel tussen klant en bedrijf wordt.

> U leert klantgerichte vraag- en luistertechnieken perfect toe te passen.

> U leert hoe u groeit van klantentevredenheid naar klantentrouw.



Onder de deskundige leiding van:

Jan van Eekelen
Managing Partner
VAN EEKELEN & PARTNERS

>>> **IFBD.BE** /
sales & marketing

Waarom dit programma?

JIJ BENT EVEN WAARDEVOL ALS DE ACCOUNT MANAGER …

Als customer service medewerker 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 customer service.

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 vanuit uw praktijk als customer service medewerker, 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 customer service medewerker ben je pro-actief, zelfstandig en initiatiefrijk en altijd alert voor commerciële kansen.

"Superveel tips & tricks!"

De 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 commerciële medewerker.

Resultaat na de training:

- Je weet welke de beste telefoon-attitude 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.



Programma

BLOK 1: KLANTGERICHT & COMMERCIEEL DENKEN EN HANDELEN : PROFESSIONEEL MAILEN EN TELEFONEREN

- Klantgerichte attitude: wat is het en wat niet
- Paradox van een klantendienst: commerciële directie heeft minder impact op de klant dan de klantendienst – hiërarchie versus impact
- Imago bedrijf versus attitude klantendienst
- Enkele korte workshops rond:
  - Klantgericht (re)ageren
  - Silodenken en brievenbusmentaliteit
  - Delighting
  - Wie is uw klant en redenen van klanten-contact
  - Welke zijn uw USP's en hoe gebruiken (sellogramtechniek)

BLOK 2: ASSERTIVITEIT: ZELFZEKER & ZAKELIJK TAALGEBRUIK MET EMOTIE-CONTROLE

- Passief en agressief versus actief en assertief taalgebruik.
- Empathisch omgaan met emoties (vooral bij klachten).
- Verschil agressieve & assertieve boodschappen.
- Assertief communiceren betekent …
- IK-boodschap en neen-boodschap in mails en telefoongesprek.
- Begrip tonen en toch neen zeggen…

BLOK 3: MAILCOMMUNICATIE: EEN KLANTGERICHTE EN COMMERCIËLE MAILETIQUETTE

- E-mail blunders.
- Elitair versus egalitair.
- E-mail etiquette: basisregels.
- Cc policy.
- Organisatie inbox en werken met mappen/ postbussen.
- 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.
- Omgaan met klachtenmails.
- Commercieel mailen.
- Do's & don'ts in mails.
- Wanneer bel je beter dan te mailen?
- Oefenen rond opstellen mails rond:
  - Opstellen commerciële antwoordmail.
  - Offertes doormailen.
  - Reageren als klantendienst op probleem-meldingen.
  - Antwoord op een klachtenmail.
  - Commerciële mails.

BLOK 4: TELECOMMUNICATIE ALGEMEEN: UNIFORME BEGROETING EN STANDAARD-STRUCTUUR

- De kracht van een glimlach: eerste indruk bij start gesprek.
- Psychologisch proces van een klant aan de telefoon.
- Uniforme begroetingstructuur inkomende en uitgaande gesprekken.
- Standaard structuur inkomend gesprek.
- Spraak-/spreektempo regelen.
- Magische woorden versus prikkeldraadwoorden.
- Proactief taalgebruik.
- Oefenen (met tele-opnames).

BLOK 5: TELECOMMUNICATIE SCRIPTS BIJ CROSS-SELLING, OFFERTEOPVOLGING, KLACHTEN & PROSPECTIE,…

- Opmaken script cross-selling: commerciële opportuniteiten creëren.
  - Oefenen.
- Opmaken script offerteopvolging.
  - Oefenen
- Klachtafhandeling: omgaan met emoties.
- Klachtenirritaties & sorry (kunnen) zeggen.
- Opmaken script klachtafhandeling.
  - Oefenen
- Opmaken script voor maken van een afspraak voor sales collega.
  - Oefenen

BLOK 6: JE EIGEN ACTIE- EN COMMUNICATIEPLAN

- Wat heb je geleerd?
- Wat neem je mee naar jouw werkplek?

AANDACHTSPUNT:

Deelnemers brengen (bij voorkeur) een laptop of tablet mee voor oefeningen "mailcommunicatie".



Timing cursusdagen

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

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

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**).

Klantgerichte & commerciële vaardigheden voor de customer service medewerker

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 1.495** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 2-daagse programma bedraagt **1.495 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdagen. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.