IFBD
Institute for Business Development

2027

Krijg een draaiboek voor uw ccommerciële binnendienst, leer kwantificeerbare doelstellingen opstellen en krijg tientallen bruikbare tips voor het aansturen én coachen van uw customer service team in het pre-sales, sales en after-sales traject.

Managen & coachen van uw customer service & inside sales team

- U leert waarom elk top sales team nood heeft aan een krachtdadig customer service team.
- U leert een actiegericht draaiboek op te stellen voor uw inside sales team.
- U leert kwantificeerbare doelstellingen op te stellen én ook te realiseren.



Onder de deskundige leiding van:

Jan van Eekelen
Managing Partner
VAN EEKELEN & PARTNERS

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

Waarom dit programma?

EEN KRACHTDADIG CUSTOMER SERVICE EN INSIDE SALES TEAM

Achter ieder top sales team staat een krachtdadig customer service team. Uw customer service team is immers de spil van uw bedrijf. Zij verwerken orders, opdrachten en verzoeken van de buitendienstmedewerkers, handelen klachten af, bereiden offertes voor en volgen die verder op, beheren de agenda van uw sales, negotiëren met uw klanten … Uw customer service team speelt een structurele rol, zowel in (pre-)sales als in after-sales en heeft dagelijks contact met de klanten, zowel mondeling als schriftelijk en vaak intenser dan de verkopers zelf …

HOE IS DEZE UNIEKE WORKSHOP OPGEBOUWD?

De eerste dag van deze unieke sessie leert u hoe u een customer service team vorm geeft en aanstuurt. Als verantwoordelijk manager geeft u leiding aan dit team en moet u zowel mensen aansturen, motiveren als evalueren. U moet doelstellingen kwantificeren en mensen bijsturen indien nodig.

De tweede dag is een praktijkdag. Als "Verantwoordelijke Customer Service Team" bent u immers in eerste instantie een coach die zijn/haar medewerkers moet begeleiden in de concrete uitvoering van de opdracht. Deze dag leert u hoe u "on the job" kunt coachen. Aan de hand van zeer concrete oefeningen en cases (passief of actief verkopen, maken van afspraken, afhandeling van klachten, onderhandelen van leveringstermijnen, …) krijgt u scenario's en oefent u die in. Zo bent u in staat het geleerde over te brengen naar uw eigen team.

U LEERT MANAGEN EN COACHEN

Deze training is uniek. Aan de hand van concrete oefeningen en direct bruikbare tips, technieken en tools leert u hoe u uw customer service team optimaal aanstuurt en coacht.

"Zeer verrijkend. Veel materiaal om mee aan de slag te gaan."

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 ervaring op binnen verschillende doelgroepen en in gevarieerde markten, zowel in B2C als in B2B. Hij beheerst grondig de salesmodellen rond klantcommunicatie en commerciële adviesvaardigheden, en 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 verkoop met een expertise in peoplemanagement.

Return on investment

Aan de hand van real-life cases, oefeningen, rollenspelen en discussies leert u hoe u het maximale uit uw commerciële binnendienst kunt halen. Op deze wijze garandeert het IFBD een directe "return on investment" van deze unieke training.



Programma

MODULE 1: OMKADERING: ROL EN OPDRACHT VAN EEN CUSTOMER SERVICE & INSIDE SALES TEAM:

- Wat is een customer service team?
- Spil tussen sales, aftersales en klant.
- Rol van een customer team medewerker: Frontoffice versus backoffice en belang van onderscheid (administratief, verkopend en/of adviserend).
- Opdracht van een customer service team: wat moeten en kunnen ze doen, vb.:
  - Pre-sales: prospectie, afspraken maken.
  - Offertes opmaken en opvolgen.
  - Sales aan telefoon: cross-selling, levertijden, folder versus afspraak met salescollega.
  - Klachten afhandelen.
- Missie van een customer service team: belang en hoe opmaken.
- Waarden bepalen die een customer service team nastreeft i.f.v. klantgerichtheid.

Praktische conclusie: hoe organiseer ik een productief & salesgericht customer service team.

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.

MODULE 2: EEN INSIDE SALES OF CUSTOMER SERVICE TEAM LEIDEN

- Associatie manager, chef en coach.
- Kader en model situationeel leidinggeven.
- Zelfanalyse: inzicht in persoonlijke stijlbeheersing, stijlflexibiliteit en stijleffectiviteit.
- Praktische conclusie: hoe geef ik efficiënt leiding aan een customer service team.

MODULE 3: DELEGEREN: LAAT JE CUSTOMER TEAM AUTONOOM WERKEN

- Delegeren: wat, hoe en waarom?
- Waar begint delegeren en aan wie kan je delegeren?
- Situationeel delegeren.
- Delegeren volgens een plan in 8 stappen.

Praktische conclusie: hoe delegeer ik naar mijn team toe?

MODULE 4: COMPETENTIECOACHING VAN JE TEAMLEDEN

- Competentiecoaching is ook motiveren: enkele vragen.
- Motiveren vanuit jezelf, je medewerker, extra's.
- Sturen van intrinsieke motivatoren.
- Motiveren van je team: succesfactoren.
- Motivatie & demotivatie rond doelstellingen.
- Objectieven en doelstellingen:
  - Kwantitatieve doelstellingen SMART maken.
  - Kwalitatieve (competentie) ontwikkeldoelstellingen SPORT maken.
- Globaal schema gesprekstechnieken met je teamleden.
- Vraag- & doorvraagtechniek tijdens coachinggesprek.
- Competentiegericht coachinggesprek via STAR(R)-techniek.
- Oefeningen via rollenspel.

Praktische conclusie: hoe coach ik competentiegericht mijn customer service team en werk ik met (competentie onwikkel) doelstellingen?

Programma



MODULE 5: EVALUATIE- & FUNCTIONERINGSGESPREKKEN MET JE TEAMLEDEN

- Evalueren: enkele vragen rond je huidige methodiek.
- Ontwikkelcirkels.
- Welke zijn de verschillende soorten gesprekken + verschil.
- Leidraad evaluatiegesprek.
- Leidraad functioneringsgesprek.

Praktische conclusie: leer de motiverende waarde van een (goed) evaluatiegesprek.

MODULE 6: CORRECTIEVE COACHING & ASSERTIVITEIT

- Correctieve coaching: enkele vragen.
- Ervaringsoefening: hoe het niet en hoe het wel moet.
- Omgaan met emotie van ander = vraag stellen.
- Logische niveaus Dilts = waarom antwoorden met een vraag.
- Assertiviteit: test.
- Kader assertiviteit.
- Enkele oefeningen.
- Neen-boodschap.
- Correctie/kritiek via 3 vormen van ik-boodschap.
- Oefenen ik-boodschap.
- Assertiviteit: wat vermijden (samenvatting)?

Praktische conclusie: blijf een assertief manager bij corrigeren en bijsturen.

MODULE 7: CUSTOMER SUPPORT & COMMERCIEEL TELEFONEREN

- De 10 wetten van klantgerichtheid.
- Wat betekent het begrip 'delighting' voor een customer service team.
- Uniforme begroetingsstructuur aan telefoon (in- & outbound).
- Behoeftegerichte vragen stellen aan telefoon.
- Standaardgesprek: 3-fasen structuur.
- Cross-selling techniek (script).
- Klachtenbehandeling (script).
- Afspraken maken voor Sales collega (script).
- Offertes opvolgen (script).

Praktische conclusie: hoe verhoog ik de output van mijn customer service team in hun klantencontact?

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**).

Managen & coachen van uw customer service & inside sales team

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.