

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

Managing & coaching van uw commerciële binnendienst

- > U leert waarom elk top sales team nood heeft aan een krachtvolle commerciële binnendienst.
- > U leert een actiegericht draaiboek op te stellen voor uw commerciële binnendienst.
- > U leert kwantificeerbare doelstellingen op te stellen én ook te realiseren.

Onder de deskundige leiding van:

Jan van Eekelen
Managing Partner
VAN EEKELEN & PARTNERS



Waarom dit programma?

EEN KRACHTDADIGE COMMERCIËLE BINNENDIENST

Achter ieder top sales team staat een krachtdadige commerciële binnendienst. Uw commerciële binnendienstmedewerkers zijn 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 binnendienst 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 commerciële binnendienst 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 Binnendienst" 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 binnendienst.

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 binnendienst optimaal aanstuurt en coacht.

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

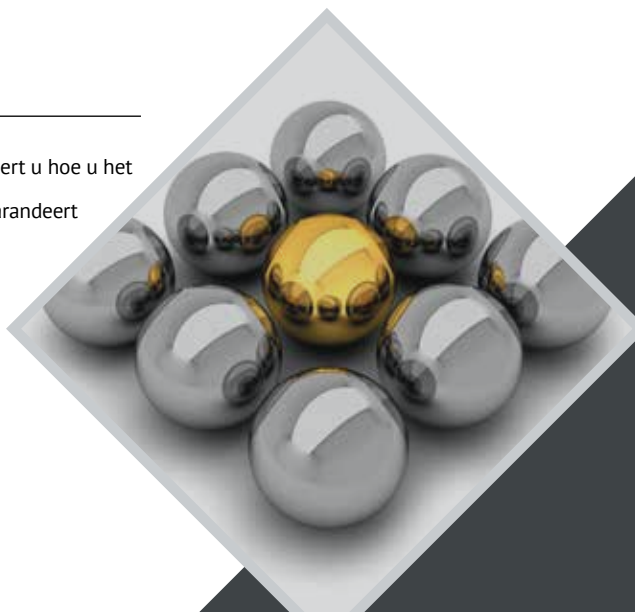
De docent



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.



DAG 1: MANAGEN VAN UW BINNENDIENST

MODULE 1: OMKADERING: ROL EN OPDRACHT VAN DE COMMERCIËLE BINNENDIENST

- ◆ Wat is een commerciële binnendienst?
- ◆ Spil tussen buitendienst en klant.
- ◆ Rol van een binnendienstmedewerker: front office versus back office en belang van onderscheid (administratief, verkopend en/of adviserend).
- ◆ Opdracht van een binnendienstteam: wat moeten en kunnen ze doen?
- ◆ Pre-sales: prospectie, afspraken maken.
- ◆ Offertes maken en opvolgen.
- ◆ Sales aan telefoon: cross-selling, levertijden, folder versus afspraak met sales collega.
- ◆ Klachten afhandelen.

Praktische conclusie: hoe organiseer ik een productieve (commerciële) binnendienst?

MODULE 2: KLANTGERICHTHEID IS MEER DAN EEN ATTITUDE

- ◆ Klantgericht denken en handelen.
- ◆ Wat irriteert klanten?
- ◆ Wat betekent het begrip 'delighting' voor een klantgerichte binnendienst?
- ◆ De 10 wetten van klantgerichtheid.
- ◆ Missie van een binnendienstteam: belang en hoe opmaken?
- ◆ Waarden bepalen die een binnendienstteam nastreeft i.f.v. klantgerichtheid.
- ◆ Klachtenmanagement.

Praktische conclusie: hoe organiseer ik een klantgerichte (commerciële) binnendienst?

MODULE 3: EEN BINNENDIENSTTEAM LEIDEN

- ◆ Associatie manager, chef en coach.
- ◆ Kader en model situationeel leidinggeven.
- ◆ Zelfanalyse: inzicht in persoonlijke stijlbeheersing, stijflexibiliteit en stijfeffectiviteit.

Praktische conclusie: hoe geef ik efficiënt leiding aan een (commerciële) binnendienstteam?

MODULE 4: DELEGEREN AAN EN DOELSTELLINGEN VOOR BINNENDIENSTMEDEWERKERS

- ◆ Delegeren: wat, hoe en waarom?
- ◆ Delegeren volgens Eisenhower-model.
- ◆ Situationeel delegeren.
- ◆ Objectieven en doelstellingen:
- ◆ Kwantitatieve doelstellingen SMART maken.
- ◆ Kwalitatieve ontwikkeldoelstellingen SPORT maken.
- ◆ Oefeningen.

Praktische conclusie: hoe deleger ik en werk ik met doelstellingen naar mijn team toe?

DAG 2: COACHEN VAN UW BINNENDIENST

MODULE 5: BINNENDIENSTTEAMS COACHEN

- ◆ Teamoverleg: efficiënte briefings geven en praktisch werkoverleg organiseren.
- ◆ Competentiegericht coachinggesprek via STAR(R)-techniek.
- ◆ Coachen versus correctieve coaching.
- ◆ Doorvraagtechniek tijdens coachinggesprek.
- ◆ Beïnvloedingstechnieken: 'trekken en duwen'.
- ◆ Assertieve feedback en kritiek geven.
- ◆ Oefeningen via rollenspel.

Praktische conclusie: hoe coach ik competentiegericht mijn (commerciële) binnendienstteam?

MODULE 6: COMMERCIEEL & EFFICIËNT TELEFONEREN

- ◆ Uniforme begroetingsstructuur aan telefoon.
- ◆ Elevator pitch van het bedrijf kennen en gebruiken.
- ◆ USP's van het bedrijf kennen en argumenteren.
- ◆ 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 (commerciële) binnendienstteam in hun telefoongesprekken?



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).

Managing & coaching van uw commerciële binnendienst

2024

> Datum & locatie: zie hiertoe onze website www.ifbd.be

> Kostprijs: € 1.395 (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

<p>E-mail: info@ifbd.be</p>  <p>klik hier</p>	<p>Via onze website: ifbd.be</p>  <p>klik hier</p>	<p>Via QR:</p> 	<p>Telefoon: 00 32 50 38 30 30</p>  <p>Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...</p>
--	--	--	---

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 2-daagse programma bedraagt **1.395 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. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD 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**.

DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN OPLEIDING: TOT 30% KORTING!

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: www.kmo-portefeuille.be.

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 (€ 75) 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 aanvangen 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.