

Integreer resultaatgerichte upselling & cross-selling gesprekken
in uw (key)account plan

Upselling & cross-selling in B2B sales gesprekken

- > Leer hoe u meer business realiseert met uw actieve klanten.
- > Leer hoe u een succesvol upsell (meer van uw huidige product/dienst) en een cross-sell (andere producten / afdelingen bij de klant) gesprek voert.
- > Krijg verrassend bruikbare tools om uw bestaande klantenportefeuille verder uit te bouwen en uw klantentevredenheid te verhogen.

Onder de deskundige leiding van:

Kelly Craeye
Associate Partner
EUROPEAN INSTITUTE FOR SALES



Waarom dit programma?

WAAROM UPSELLING EN CROSS-SELLING DEEL MOETEN UITMAKEN VAN UW SALES SKILLS EN UW ACCOUNT PLAN

Cross-selling en upselling zijn verrassend eenvoudige gesprekstechnieken om uw omzet en uw marge te verhogen. Want uw bestaande klant is veel meer geneigd te kopen dan die nieuwe prospect. Onderzoek wijst uit dat de kans op een (meer-) verkoop 60-70% is voor bestaande klanten maar slechts 5-20% voor nieuwe prospecten. En toch laten vele commerciële professionals deze kans onbenut.

Succesvol upsellen & cross-sellen vraagt echter niet alleen een grondige kennis van uw eigen producten of diensten, maar ook van de echte noden van uw klant. Want u wilt waarde creëren voor uw klant en niet zomaar om het even wat aan om het even wie verkopen. Daarom moet u deze techniek – zeker in een B2B omgeving – niet alleen gebruiken voor het creëren van extra marge, maar ook voor het verhogen van uw customer service.

UPSELLING EN CROSS-SELLING: NIET EENVOUDIG IN EEN B2B OMGEVING

In een consumentenomgeving is upselling en cross-selling intussen ingeburgerd. Denk maar aan Amazon die meer dan 35 % van hun profit aan deze technieken te danken heeft. Maar in een B2B omgeving zijn de spelregels toch vaak complexer. Zo zijn de verkoopcycli langer, gebeurt de besluitvorming vaak door een groep al dan niet geadviseerd door experts, zijn de financiële investeringen groter, liggen langdurige relaties aan de basis van het

contract, zijn de diensten en producten complexer, ... Dit alles moet u meenemen bij het integreren van upselling en cross-selling in uw account plan.

LEERPUNTEN VAN DEZE DAG

Tijdens deze werksessie, leert u hoe u effectieve en succesvolle upselling en cross-selling strategieën ontwikkelt en meeneemt in uw gesprekken met uw klant.

- > Wat is upselling en cross selling nu precies?
- > Hoe spot en/of creëert u opportuniteiten bij uw klant?
- > Hoe toont u bij bestaande klanten uw toegevoegde waarde aan en zet u deze in als basis voor upselling en cross selling?
- > Hoe brengt u structuur in uw upsell & cross-sell aanpak?
- > Hoe hanteert u upselling en cross-selling strategieën als customer service accelerator?
- > Hoe voert u effectieve en resultaatgerichte upsell & cross-sell gesprekken bij de klant?
- > Hoe krijgt u toegang tot andere beslissingsnemers bij de klant?
- > Welke risico's moet u vermijden bij het toepassen van upselling en cross-selling strategieën bij de klant?
- > Hoe integreert u upselling en cross-selling in een pragmatisch account plan?

Aan de hand van tientallen voorbeelden, oefeningen en herkenbare cases gaat u zelf aan de slag om deze krachtige technieken toe te passen bij uw klanten voor uw diensten of producten.

De docent



Kelly Craeye heeft meer dan 15 jaar ervaring in bedrijven zoals Barry Callebaut, Crop's, Natra en Unilever. Zij was voornamelijk actief in internationale verkoop, maar vervulde ook opdrachten in marketing, project management en inkoop. Ze voerde met succes haar sales gesprekken in verschillende landen zoals België, Nederland, Duitsland, Frankrijk, Zwitserland, Engeland. Ze is nu een ervaren trainer, consultant en coach bij European Institute for Sales in sales & onderhandelen en traint B2B salesteams in Europa ... De sleutel in elk van haar trainingen is: interactie, werken op de sterke punten van elk individu en de groep, het delen van ervaring, het geven van praktische tools voor verkoop en onderhandelingen die effectief gebruikt kunnen worden in het dagelijkse leven van de commerciële professional.

Aanpak van de training

Gedurende deze twee dagen stooft onze docent u klaar om zelf meer en betere upselling en cross-selling gesprekken te voeren. U krijgt best practice concepten en tools aangereikt, oefent gesprekken met de groep en slaagt erin deze gesprekken plaats en ruimte te geven binnen uw eigen klantenportefeuille. U krijgt de juiste tools aangereikt (scripts, meeting voorbereiding sheets, checklists, ...) die u in kunt zetten in uw eigen dagelijkse verkooppraktijk. Want na deze opleiding gaat u aan de slag met uw persoonlijk actieplan, geënt op uw persoonlijke klantenportefeuille.



Programma

BLOK 1: DE BASIS LEGGEN VOOR EEN SUCCESVOLLE UP & CROSS SELL

ACTIVITEIT

- ◆ Opportuniteitsanalyse: wie is in de klantenportefeuille (blind spot analyse)?
- ◆ Hoe toont u bij bestaande klanten uw toegevoegde waarde aan en hoe zet u deze als basis in voor uw up- & cross-selling?
- ◆ Creatieve approach in uw up- & cross-sell activiteiten.
- ◆ Upselling en cross-selling als customer service accelerator.

BLOK 2: UP & CROSS-SELLING – HOE PAKT U DIT AAN : BEST PRACTICES

- ◆ Hoe bouwt u een accountmanagement cycle op bij de bestaande klanten?
- ◆ Wat is het nut van een account plan? Basis elementen in een goed account plan.
- ◆ Wie binnen de organisatie zet u in voor uw up-cross sell succes?
- ◆ Vertrek vanuit uw bestaande klantenrelatie om nieuwe opportuniteiten te spotten tijdens een gesprek en breng de klantenreis in kaart.
- ◆ Pre-purchase v/s Post-purchase upselling & cross-selling.

BLOK 3: HET UP-EN CROSS-SELL GESPREK : KANSEN EN RISICO'S

- ◆ Ga het gesprek aan met de klant – de flow, de stappen, de tools.
- ◆ Do's & dont's in up- & cross sell gesprekken.
- ◆ Krijg toegang tot andere decision makers bij de klant zonder uw bestaande relaties te schaden.
- ◆ Hoe presenteert u op een impactvolle manier uw voorstel:
 - ❖ key elementen in een proposal.
 - ❖ hoe brengt u die over bij de klant?
 - ❖ hoe behoudt u de relevantie voor uw klant?

BLOK 4: UW CONCREET ACTIEPLAN

- ◆ Hoe vertaalt u het geleerde naar uw klantenportefeuille?
- ◆ Persoonlijk actieplan en leerpunten.

Doorheen deze training worden tools en technieken toegelicht en direct aan de hand van concrete oefeningen, cases en discussiemomenten geënt op uw praktijk. Zo gaat u reeds tijdens dit programma aan de slag met deze verrassend krachtige technieken.



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).



Upselling & cross-selling in B2B sales gesprekken

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>klik hier</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.