IFBD
Institute for Business Development

2027

Van druk naar controle: stroomlijn uw commerciële taken met ChatGPT, Claude of Gemini

AI-gedreven customer service / Inside sales

AI-power op de Commerciële Binnendienst

> U leert hoe u AI inzet voor het snel en effectief beantwoorden van complexe klantvragen.

> U ontdekt hoe AI u helpt om foutloze offertes op maat te maken en te versturen.

> U versterkt uw (interne en externe) communicatie door AI te gebruiken voor duidelijke en diplomatieke e-mails.



Onder de deskundige leiding van:

Wim Van Rompuy
Tekst- & ChatGPT Trainer
SCHRIJF.AI

>>> **IFBD.BE** /
artificiële intelligentie &
business IT

Waarom dit programma?

TUSSEN HAMER EN AAMBEELD

De commerciële binnendienst zit tussen hamer en aambeeld. Aan de ene kant trappelen de klanten, met hun onophoudelijke vragen, dringende offertes en strakke deadlines. Aan de andere kant duwt sales samen met alle bedrijfsafdelingen van wie u afhankelijk bent, En elk met eigen prioriteiten en beperkingen. U bent de draaischijf tussen binnen en buiten. U lost de klantverwachtingen in, zonder dat de interne processen vastlopen.

Hoe behoudt u de controle zonder overspoeld te raken? AI is uw partner in crime –uw onmisbare assistent om én uw klanten én uw collega's te vriend te houden.

VAN DRUK NAAR CONTROLE

Constante druk op de ketel leidt tot misverstanden, communicatie die in het verkeerde keelgat schiet, eindeloze e-mails om informatie te verzamelen, frustraties door onduidelijkheden of fouten in offertes. Maar stel u eens voor: een werkdag waarin klantvragen snel en helder worden beantwoord, offertes zonder fouten de deur uitgaan, en interne processen soepel verlopen omdat iedereen weet wat u van hem verwacht.

Met AI beantwoordt u complexe klantvragen snel en volledig. U spiegelt zich aan het typische woordgebruik van de klant, zodat die zich begrepen voelt. U ziet nooit meer een verborgen vraag over het hoofd. U pendelt niet meer tussen afdelingen. U kaart interne struikelblokken doeltreffend en toch diplomatisch aan. En u ziet instant helder in rapporten. Zo haalt u de druk van de ketel en houdt u tijd over voor wat echt belangrijk is: het versterken van de relatie met uw klanten, de consequente opvolging en het strategisch plannen van uw volgende stappen.

AI IS UW ZWITSERS ZAKMES

Deze workshop richt zich tot de:

> managers van commerciële binnendiensten in middelgrote en grote bedrijven,
> verantwoordelijken voor de commerciële binnendienst in kmo's,
> de commerciële vraagbaak van kleine bedrijven.

U leert generatieve AI als een Zwitsers zakmes gebruiken voor de meest uiteenlopende concrete situaties, waar u AI op eigen houtje inzet. Deze topics behandelen we niét:

- Geen Copilot: dat laten we links liggen, omdat het achterophinkt in de generatieve AI-race, omdat het u vangt in zijn 365-omgeving, en omdat het graag tegen maar niet met u en uw klanten praat.
- Geen standalone-AI-tools: die komen alleen ter sprake wanneer ze de gaatjes die ChatGPT nog laat vallen, aanvullen.
- Geen AI-procesautomatisatie. Wat echter wel aan bod komt, zijn GPTs: appjes die u zonder programmeerkennis in ChatGPT maakt voor taken die zich vaak aandienen, bijvoorbeeld het herleiden van élke mail tot de eigenlijke vraag – of vragen.
- Geen externe programma's voor de aansturing of analyse van commerciële binnendienstprocessen, of die nu al dan niet die via API een beroep doen op AI.

Eén risico loopt u na de workshop wel: keuzestress omdat u nu overal mogelijkheden ziet. De oplossing die we voor u bedachten? In de opvolgmail krijgt u alle chats die over het scherm rolden, nogmaals gepresenteerd. Zo herinnert u zich later meteen weer hoe u het tijdens de workshop aanpakte en welke bewoordingen wonderen verrichtten in ChatGPT.

Wilt u nog een kers op die taart? Hier komt ze, want uw docent maakte, testte en hertestte een reeks kant-en-klare prompts. Die vindt u ook in die opvolgmail - gratis. Rest alleen nog ze te kopiëren en te plakken in het chatveld!

De docent



30 november 2022: ChatGPT ziet het levenslicht. Copywriter **Wim Van Rompuy** slaat even in paniek. Maar beslist al de volgende dag om de handschoen op te nemen: hij moet en zal ChatGPT op de knieën krijgen. Nu, bijna 2 jaar en 2000 ChatGPT-uren later staat de AI-chatbot nog altijd overeind: ChatGPT kan alles aan.

Onmogelijke vragen over schijnbaar onoplosbare problemen in nichemarkten? Met de juiste, intelligente vragen geeft ChatGPT geen krimp en schotelt het onverwachte oplossingen voor.

U plukt nu de vruchten van Wims geworstel: hij kent de AI-chatbot van binnen en vanbuiten. Weet hoe hij die verleidt om het beste uit zichzelf te halen. En put inmiddels uit honderden use cases waaruit u maar hoeft te plukken – terwijl Wim u behoedt voor de fouten die hij vaak maandenlang bleef maken.

Wim volgde een merkwaardig parcours. Met een diploma van … apotheker op zak, stort hij zich als verkoper en marketeer in de farmaceutische industrie. Dertien jaar werkt hij er voor topbedrijven. In 2001 start hij als zelfstandig copywriter, een activiteit die zich ontpopt tot het toonaangevende Vlaamse tekstbureau Schrijf.be. In parallel brengt hij mensen zoals u de kneepjes van het vak bij als aiTrainer.be. Op CheatGPT.ai blogt Wim over zijn AI-belevenissen.

Wim haalt vandaag, samen met u, het beste uit ChatGPT. Hij combineert daarbij zijn kunde in sales, marketing, e-business, communicatie en copywriting om AI uit te dagen zodat het u het beste van zichzelf geeft. En niet onbelangrijk : Wim trainde reeds meer dan 10 steden en gemeenten in het efficiënt toepassen van ChatGPT op de werkplek. Hij weet dus niet alleen hoe ChatGPT optimaal in te zetten, maar kent vooral als geen ander hoe u ChatGPT kunt gebruiken om uw dienstverlening naar de burger nog beter, sneller en efficiënter te maken.

Wim laat u samen met ChatGPT schitteren. Hij bundelt zijn expertise in sales, marketing, e-business, communicatie en copywriting om AI uit te dagen en het beste resultaat te krijgen. Bovendien heeft hij al meer dan 10 steden en gemeenten getraind in het efficiënt gebruik van ChatGPT. Hij weet dus hoe u ChatGPT kunt inzetten om uw dienstverlening naar de burger te verbeteren, te versnellen en te vereenvoudigen.

Tastbaar, concreet, uit het leven gegrepen …

In deze workshop gaat u samen live aan de slag met Gen AI in situaties die uit uw dagelijkse werkleven gegrepen zijn. Wilt u zeker zijn dat uw mail geen olie op het vuur gooit? AI polijst hem in enkele seconden. Hebt u niks over het hoofd gezien in uw antwoord? ChatGPT checkt het. Staat de offerte als een huis? ChatGPT garandeert het – en doet aanbevelingen om de offertetemplate bij te werken. Wilt u rariteiten en kansen in rapporten opsporen? AI analyseert ze haarfijn en bedenkt de oplossingen, zonder dat er ook maar één Excel-formule aan te pas komt. Sjablonen voor mails en herinneringen, automatische antwoorden of administratieve documenten? ChatGPT laat ze authentiek klinken.

Tijdens de gezamenlijke live chats legt uw docent uit waarom uw AI-tool (ChatGPT, Gemini, Claude…) reageert zoals het reageert. Hoe u het verleidt om het achterste van zijn tong te laten zien. En hoe u erin slaagt om het 'normaal' te doen klinken. Zodat u ruime voorsprong neemt op concurrenten die zich verraden met woordenballast, platitudes en standaardformuleringen.

Ten slotte leert u ook hoe u uw bedrijfseigen appjes maakt in de AI-omgeving voor routinematige acties, en dit zonder enige programmeerkennis.



Programma met hyperconcrete use cases

Offertebeheer, klantvragen, klachtenbehandeling, orderverwerking, interne coördinatie en opvolging, rapportering en analyse, klantenrelatiebeheer en administratieve ondersteuning … AI verbetert en/of versnelt elke taak.

Tijdens de workshop gaan we live aan de slag met wat u en uw medetrainees aanstippen uit de lijst hieronder. Zal elke element hieruit aan bod komen? Nee, dat is onmogelijk. Maar laten we het omdraaien: bij het einde van de workshop ziet u gegarandeerd nog heel wat … éxtra toepassingen voor uw eigen bedrijfssituatie.

Deze taken lost AI meteen voor u op … mits een intelligente chat:

- Genereert to-the-point antwoorden op veelvoorkomende klantvragen.
- Herwerkt een complexe offerte om specifieker aan te sluiten bij de klantbehoeften.
- Haalt alle afzonderlijke vragen uit een lange mail zodat u geen half antwoord geeft.
- Geeft een duidelijke maar empathische uitleg bij een vertraging in levering.
- Biedt een anderstalige simultaan de vertaling van uw mail.
- Vat een mailketting chronologisch in puntjes samen voor u ze aan een collega door te geven.
- Stelt standaardherinneringen op die beleefd maar doortastend zijn.
- Formuleert antwoorden op negatieve klantfeedback die oplossingsgericht zijn.
- Genereert alternatieve formuleringen voor belangrijke e-mails.
- Vat een klantenvergadering samen in een gestructureerde follow-upmail.
- Wiedt vakjargon. Vertaalt technische details naar begrijpelijke taal.
- Stelt korte, effectieve klanttevredenheidsonderzoeken op.
- Geeft een samenvatting van lange klantcontracten.
- Vindt de afwijkingen in algemene en bijzondere voorwaarden.
- Ontwikkelt een duidelijke instructie-e-mail voor nieuwe klanten.
- Stelt een automatische bevestiging op na een klacht of vraag.
- Checkt of een interne haastmail geen olie op het vuur gooit.
- Reduceert frustraties tussen afdelingen door gerichte probleemoplossingen.
- Stelt templates op voor consistentie in de communicatie.
- Identificeert de hoofdpunten in lange interne rapporten.
- Genereert een diplomatieke reactie op een intern verzoek dat conflicteert met uw eigen planning.
- Formuleert een duidelijke e-mail die collega's informeert over procesbijsturing.
- Identificeert vooraf de vragen die zij zich zullen stellen en geeft het antwoord.
- Vat de resultaten van de KPI's -overzichtelijk samen.
- Maakt een duidelijke lijst van alle gegevens nodig om een offertefout te vermijden.
- Checkt offertes op inconsequenties.
- Stelt een follow-up e-mail op om een collega te herinneren aan een deadline zonder opdringerig te zijn.
- Genereert de lijst van mogelijke interne verbeteringen op basis van de feedback van het team.
- Stelt de checklist samen om veelgemaakte fouten te vermijden.
- Creëert het interne rapport over waar de meeste klantklachten zich voordoen.
- Giet de procesflow in handige schema's en overzichtelijke mindmaps.
- Stelt interne richtlijnen op om communicatie met klanten te stroomlijnen.
- Helpt bij de onboarding van nieuwe medewerkers.

Voor een optimale leerervaring raden wij u aan om een laptop mee te brengen!

Timing cursus

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.

Goed om weten …

UW VRAGEN, ONZE ANTWOORDEN

Loop ik niet nog meer achter met mijn werk door deze dag opleiding?
Bekijk het zo: u ontsnapt een dag aan de hectiek van de werkvloer om samen met AI te ontdekken wat beter kan. En, nog beter: om dat dan ook meteen te doén. Zo wint u de geïnvesteerde tijd in no time terug.

Wat als ik vastloop in ChatGPT, Gemini of Claude?
Dat is normaal, want AI is dan wel geniaal maar het heeft ook zijn nukken. Het mooie aan deze workshop? Dat uw docent live uw situaties aanpakt en soms ook even vloekt. Dan ontdekt u meteen hoe hij AI weer op het juiste spoor zet.

Is AI geen modegril?
U zou het haast denken met de sociale media die bulken van de posts over en door AI geschreven. Die hype waait inderdaad over, omdat ze allemaal de gouden prompts beloven voor excellente resultaten. Dat is boerenbedrog. In deze workshop leert u hoe ChatGPT, Gemini of Claude écht denkt, en hoe u het verleidt tot authentieke, ter zake doende antwoorden.
Ik ben niet technisch aangelegd: zal ik kunnen volgen?
Ja. Want precies voor u is AI bedacht: mensen die vooruit willen zonder technische bagage. Hebt u gezond verstand aan boord? Dan laat u AI voor u de klus klaren.

Kan Gen AI elke taak aan?
Eigenlijk wel, al zijn sommige taken zo complex dat andere AI-systemen het efficiënter zullen doen. Gelukkig vallen die taken buiten de scope van deze workshop: hier leert u hoe u met AI beter en sneller werkt voor uw eigen dagelijkse handelingen, communicatie en analyse.

UIT DE PRAKTIJK …

Dit zijn vier voorbeelden van hoe AI het werk van professionals in de commerciële binnendienst transformeerde:

Sophie, commerciële binnendienstverantwoordelijke bij een kmo
"Eerlijk gezegd, ik was erg sceptisch over het hele AI-gedoe, waarover de zaakvoerder zo wild deed. Hoe zou dat mij nu kunnen helpen? Maar ik was verrast en paste de trucs toe die ik geleerd had. Ik liet bijvoorbeeld de vraag van de klant samen met mijn antwoord screenen. En plots hoefde ik niet meer drie keer heen en weer te mailen voor een simpele offerte. Alles loopt gewoon vlotter, en ik kan me nu echt op de klant zelf richten. Dat was altijd mijn bedoeling, maar nu lukt het ook echt."

Marc, manager bij een middelgrote groothandel
"*Ons team had het altijd druk. Te druk eigenlijk. E-mails, offertes, afspraken – het was alsof we constant aan het rennen waren. We dachten: 'We moeten efficiënter werken, maar hoe?' Ik moet zeggen, ik had niet verwacht dat ChatGPT zo'n verschil zou maken. Klantvragen, offertes, rapporten: ze kosten misschien niet minder tijd, maar ze zijn veel doeltreffender. En ik krijg eindelijk weer complimenten in plaats van klachten."*

Karen, commercial quality manager in een techbedrijf
"Het is alsof ik een extra paar handen heb. Vroeger holde ik constant achter de feiten aan. Toen maakte ik enkele eigen GPTs voor onze mensen. Onze mensen bekeken die eerst met een scheef oog, maar dat was van heel korte duur. Ik kreeg zo ruimte om na te denken over waar we als bedrijf naartoe willen. En analyseer nu zelfs samen met ChatGPT de rapportering – ik die helemaal geen analist ben! Had ik dat eerder geweten, dan was ik veel eerder met ChatGPT begonnen."

Peter, klantverantwoordelijke in een familiebedrijfje in de food
"Laat ik eerlijk zijn: het was hier vaak een zooitje. Te veel vragen, te warrige bestellingen, te weinig overzicht. Externe chaos en interne strubbelingen! Komt ook wel omdat ikzelf heel direct ben, zonder dat ik dat slecht bedoel. Daarom laat ik ChatGPT nu mijn mails 'fatsoeneren', en moeten mijn medewerkers dat ook doen in crisissituaties. De spanningen lopen nu niet meer zo hoog op. Zelfs de klanten merken dat, zo vertelde er eentje mij onlangs."



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**).

AI-gedreven Customer Service / Inside Sales

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (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 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. 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.