

Commercieel Binnendienstmedewerker

Algemene beschrijving

De deelnemers wordt duidelijk gemaakt dat de klanten het kapitaal van de onderneming vertegenwoordigen en hoe op een commerciële en klantgerichte wijze de omzet van uw bedrijf verhoogd kan worden. Als commercieel medewerker moet je dagelijkse problemen kunnen herkennen, analyseren en een oplossing kiezen. Door middel van videofilms, opdrachten en rollenspelen wordt inzicht gegeven en vaardigheden ontwikkeld voor het handelen in de eigen praktijk. De kennis en de vaardigheden die de deelnemers opdoen zijn direct toepasbaar in de uitoefening van hun dagelijkse commerciële taak. Hierdoor verbetert de motivatie van de deelnemer en daardoor ook het zelfvertrouwen, wat in de resultaten positief tot uiting zal komen.

Voor wie?

Is uitermate geschikt voor iedere binnendienstmedewerker, die telefonisch en/of mondeling met klanten in contact komt. Het klantgericht communiceren, het margebewuster afsluiten van offertes voor de buitendienst en het afhandelen van klachten staan centraal.

Doel van de training

Met vertrouwen de klant aan de telefoon te woord staan, een professionele indruk achterlaten, zelfbewust leren verkopen aan de telefoon en de klant via de telefoon winnen voor het bedrijf. Het opbouwen van een relatie aan de telefoon.

*Als je denkt dat je het goed hebt gedaan,
heb je vast wat over het hoofd gezien!*

Werkwijze

De training zal vooral praktisch van aard zijn: theorie wordt afgewisseld met discussie, oefeningen, films en video-rollenspellen.

Programma

- Telefonisch verkopen en assertiviteit; hoe gaan deze begrippen klantvriendelijk samen.
- Bij verkoop, hoe realiseer ik meer orderregels per telefonisch contact.
- Offerte opvolging aan de telefoon.
- Actieve klachtbehandeling en verbetering van de verkoopargumentatie.
- Het presenteren van prijs en leveringsvoorwaarden
- Hoe wordt de binnendienstmedewerker een commercieel sterkere gesprekspartner in het inkoopproces van de klant?
- Afsluittechnieken en after sales.

Locatie

Simon Stevinweg 2A
8013 NB Zwolle*

Tijd

4 middag-avonden van 14.00-20.30 uur

Aantal deelnemers

Max. 12 (in volgorde van definitieve schriftelijke inschrijving).

Data

In overleg.

Trainer

Bernhard Nanninga

Follow up

Mogelijkheid voor na-trainingsdag(en).
In overleg aan het einde van de training te bepalen.

Deze training kan ook "in company" georganiseerd worden



Informatie en inschrijvingen:

Valk & Partners training naar resultaat
Simon Stevinweg 2A
8013 NB Zwolle
T (038) 467 4210
F (038) 467 4229

Postbus 40188
8004 DD Zwolle

E info@valk.info
I www.valk.info