



Training voor commerciële binnendienstmedewerkers

Inleiding

Meer dan 80% van alle industriële orders komt binnen via de telefoon. Ook in deze tijd van automatisering blijft de telefoon het belangrijkste verkoop hulpmiddel. De ontvangst van opdrachten via de telefoon zal dan ook op adequate wijze door telefonische verkopers moeten plaatsvinden. Klantgerichtheid is het criterium waarop klanten hun voorkeur voor een bepaalde onderneming baseren. De telefoonbehandeling kan die voorkeur stimuleren of er juist afbreuk aan doen. Optimale telefonische communicatie zal uw omzet dus zeker positie beïnvloeden.

Doel

Doel van deze training is de deelnemers meer commerciële "moed" te geven. Zij moeten alert zijn op de mogelijkheden die uw klanten bieden om zaken te doen. Daarbij hoort natuurlijk ook het vragen om de order of het inspelen op mogelijkheden die in de toekomst bij uw klanten liggen.

Doelgroep

Medewerkers die werkzaam zijn op een binnendienstafdeling. In deze training ligt de nadruk op de verkoop en klantgerichtheid. De medewerkers leren hierbij actief te zijn in het in stand houden van relaties, logische bijverkoop en het onder de aandacht brengen van lopende acties.

Competenties

Deze training draagt bij aan de ontwikkeling van de volgende competenties:

- Klantgericht communiceren
- Effectieve verkoopgesprekken voeren door de telefoon
- Herkennen van koopsignalen
- Klachtenbehandeling.

Intake

Voor deze training zal een beknopte schriftelijke intake worden gedaan om een zo goed mogelijk zicht te krijgen op uw specifieke leerdoelen.

Methode

In deze training wordt veel aandacht besteed aan het oefenen van praktijksituaties in de vorm van rollenspellen. Deze rollenspellen worden opgenomen op video en teruggekeken. De cursist krijgt dan feedback van de trainer en de overige deelnemers. Op deze manier krijgt u persoonlijke handvatten aangereikt en leert u uw sterke punten te onderkennen en te benutten.

Voor meer informatie
Bel of mail naar:

OSP OPLEIDINGEN B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Bezoekadres:
Maria Montessorilaan 19
2719 DB Zoetermeer

www.ospopleidingen.nl
info@ospopleidingen.nl
Tel: 079 - 361 61 16
Fax: 010 - 892 09 60

Inhoud

- Marketing: basisprincipes en begrippen, inzichten van de hedendaagse marketing in de relatie tot de verkoop en uw rol daarin
- De begroeting van de klant
- Klantgerichtheid o.a.: de balans tussen klantgerichtheid en de doelstelling van uw onderneming
- Effectief volgen van een opdracht: orders noteren en tegelijkertijd in de gaten houden of de klant voldoende bestelt om in zijn behoefte te voorzien, de logische bijverkoop
- Opbouwen van relaties: correct en positief telefoongedrag
- Hoe biedt u acties aan
- Klachtenbehandeling
- Slecht nieuws gesprek voeren
- Luisteren en vragen stellen
- Aftersales service.

Werkvormen

- Plenaire discussies
- Rollenspellen
- Cases
- Mini-teaching

Duur van de training

De training voor Commerciële Binnendienstmedewerkers duurt 2 dagen

Locatie en Data

Deze training wordt verzorgd in het midden van Nederland of op locatie.

Voor de actuele data verwijzen wij u door naar onze website: www.ospopleidingen.nl

Incompany

Uiteraard is het mogelijk om dit programma af te stemmen op de specifieke behoeften van uw organisatie en als een incompany training te organiseren. Hiervoor maken wij graag met u een afspraak.

Inschrijfkosten

995 euro (exclusief BTW) inclusief lunch, koffie, thee en naslagwerk

Voor meerdere deelnemers gedurende een heel jaar, ongeacht in één of meerdere OSP trainingen, kunt u met ons een overeenkomst sluiten.

Inschrijven

Graag reserveren wij een plek voor u in deze training. U kunt ons ook bereiken via:

OSP Opleidingen B.V.

Postbus 145

2665 ZJ Bleiswijk

Tel.: 079 – 361 61 16

Fax: 010– 892 09 60

E-mail: info@ospopleidingen.nl

Website: www.ospopleidingen.nl