

Commerciële Communicatie

Voor wie bestemd?

Voor alle RA's, AA's, fiscalisten en alle andere medewerkers, die accountancy producten en diensten adviseren en verkopen.

Online assessments?

Bij deze training is een online assessment inbegrepen. Bij de **Sales Potentieel Index** wordt gezocht naar de aanleg voor klantgerichtheid. Daarbij worden de kerncompetenties in kaart gebracht, te weten: contactvaardigheid, klantgerichtheid, overtuigen, luistervaardigheid, onderhandelen, resultaatgerichtheid, analyse & oordeelsvorming, assertiviteit, dynamiek en creativiteit.

Wat wordt er getraind?

Nadat er een theoretische basis is gelegd, wordt u getraind in commerciële vaardigheden. Gesprekmethoden maken een belangrijk deel uit van deze training, gericht op uw functioneren in uw dagelijkse verkooppraktijk.

Wat mag u verwachten?

Na deze training heeft u goed inzicht in uw persoonlijke rol en die van de klant. U bent in staat een georganiseerd verkoopgesprek te voeren. Een duidelijke structuur zorgt ervoor, dat u de regie tijdens het gesprek zelf in de hand houdt.



28

Hoe wordt u getraind?

De trainingen zijn gebaseerd op de PBL methode (Problem Based Learning). In een aantal stappen worden problemen uit de praktijk geanalyseerd, om vervolgens met IndiTrain[®] (individuele training) en rollenspelen, praktisch opgelost te worden. De groep telt maximaal **acht** personen.

Wie zijn uw trainers?

De trainers zijn geen docenten. Het zijn vrouwen en mannen uit de praktijk met kennis van de accountancy. Trainers met veel ervaring, omdat zij zelf verschillende functies hebben uitgeoefend in het bedrijfsleven en/of instellingen.

Een certificaat of diploma?

Na afloop van deze vierdaagse training krijgt iedere trainee een certificaat van deelname. Per cluster van gevolgde trainingen is het mogelijk uw certificaten te laten verzilveren voor een diploma.

Bijdrage

Voor deze praktijktraining is uw bijdrage voor het online assessment en de training € 745,00 per dag (excl. BTW), waarbij u tevens een handig boek als naslagwerk krijgt. Uw bijdrage is inclusief trainingsmateriaal, koffie/thee, ijswater en lunch.

Tijden

Aanvangstijd: 9.00 uur
Eindtijd: 17.00 uur

Regio en startdatum

Div:

Trainer:

Adres:
Plaats:
Mobiel:
E-mail:

Inschrijven:

Internet: www.CarreraC.com > contact
Telefoon: 045 - 5650567

Bedrijf:
Adres:
Plaats:
Telefoon:
Naam:
Functie:
E-mail:
Mobiel:



Dag 1 en 2

Psychologie in relatie met de klant

Waarom gedragen mensen zich, zoals zij zich gedragen? U krijgt inzicht in klantgedrag bij het nemen van zakelijke beslissingen. Miscommunicatie wordt voorkomen en u herkent *stoorzenders*. Het referentiekader voor goede communicatie bepaalt u zelf. U leert waarom *empathie* een bepalende factor is voor commercieel succes en wat *vertrouwen wekken* daarmee te maken heeft.

Klantcontact

U gaat doelgericht (telefonisch) afspraken maken met bestaande klanten en leert professioneel te reageren op bekende en onbekende bezwaren. Direct interesseert u de ander voor uw product of dienst. Bij persoonlijk contact zorgt u voor een perfecte eerste indruk en leert u structureel een doelgerichte gespreksopening neer te zetten. U zorgt ervoor dat u als verkoper het initiatief houdt in het gesprek, waardoor relaties willen kopen, i.p.v. dat u moet verkopen.

Bezwaren pareren

Belangrijk is het *herkennen* van bezwaren. Bezwaren worden correct gepareerd door *empathie* in de ander, zodat het vertrouwen hersteld wordt. U leert gebruik te maken van de mogelijkheden die bezwaren bieden, om tot meer omzet te komen. Uw communicatie is gericht op oplossingen.

Behoeftanalyse

U kunt de achterliggende beweegredenen achterhalen, die leiden tot aankoop, door bestaande en nieuwe relaties. Persoonlijke motieven bij inkopers en beslissers worden geanalyseerd (directeuren en managers). De manier van analyseren, brengt u diepgang in de relatie.

Dag 3 en 4

Herhaling

Om ervoor te zorgen dat de getrainde onderwerpen daadwerkelijk in de praktijk gebruikt worden, is regelmatig herhalen een noodzaak. In de periode na de training kan dit door de manager gedaan worden. Tijdens de vervoltraining wordt door de trainer praktisch onderzocht of de getrainde onderwerpen uit de vorige training, daadwerkelijk in de praktijk zijn gebruikt.

Argumenteren

Door gebruik te maken van informatie uit de behoefteanalyse, wordt de klant overtuigd van de voordelen van het product of de dienst. De argumentatie is gericht op acceptatie van de aanbieding door de klant.

Prijs presentatie

U leert de prijs op verschillende manieren te presenteren, waardoor de prijs door de klant wordt geaccepteerd. U leert hoe u de waarde van uw product of dienst de *prijs* kunt laten overstijgen.

Afsluiten

Door gebruik te maken van een positieve sfeer in het gesprek, kan sneller tot een opdracht worden gekomen. Met een proefafsluiting voor een snellere acceptatie van uw aangeboden product of dienst zorgen. U gaat doelgericht vragen naar de opdracht.

“Deze training is een must voor alle mensen die bij ons commercieel bezig zijn. Dat geldt overigens ook voor alle directeuren! Wat ik knap vond is dat jullie op ieders persoonlijke niveau konden insteken. Dat was pas echt professioneel”

J. Verspaget, Directeur BDO.