

Opleiding : Een klantbehoefte verkennen

Praktijkcursus - 3.30 uur - Ref. 9EX

Prijs : 370 € V.B.

Welke benaderingen kunnen worden gebruikt om de behoeften van de klant beter te identificeren? Welke hulpmiddelen kunnen helpen? Hoe kun je de klant centraal stellen in het proces? In een 3,5 uur durende workshop kun je methoden en tools uitproberen om behoeften onder woorden te brengen en je werkwijzen aan te passen aan de context en uitdagingen van de klant.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De kern van de behoeften van de klant identificeren
- ✓ Begrijpen wat er voor de klant op het spel staat
- ✓ Een deliverable initiëren

Doelgroep

Verkopers, KAM's, verkoopmanagers en iedereen met een verkoopfunctie.

Voorafgaande vereisten

Ervaring in B-to-B verkoop.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Groeps- en individuele workshops gebaseerd op de empathiekaart. Maken van mindmaps. Ontwerpen van een deliverable. Actieplan.

Leer methodes

3u30 training-workshop. Groeps- en individuele workshops gebaseerd op de empathiekaart. Creatie van een mindmap. Ontwerp van een deliverable. Actieplan.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Verkopers, KAM's, verkoopmanagers en iedereen met een verkoopfunctie.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Ervaring in B-to-B verkoop.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De problemen identificeren die betrokken zijn bij het uitdrukken van de behoefte

- Woorden geven aan de kern van het probleem.
- Identificeer het doel en de reikwijdte van wat wordt verwacht.
- Behoeften integreren met de bedrijfsrealiteit.

Groepsdiscussie

Workshop: constructie van een collectieve mindmap om de uitdagingen van het begrijpen van de behoefte te beoordelen, de obstakels in je commerciële praktijk te identificeren en je eigen behoeften te bepalen. Ideeënvorming en classificatie.

2 De behoeften van de klant verkennen

- Onderzoek de behoeften van de eindklant (intern of extern).
- Prioritaire behoeften identificeren.
- Identificeer de drijfveren voor klantenbinding.

Praktisch werk

Workshop: je klant beter leren kennen. Individueel werken aan de zeven vragen van de empathiekaart. Verdiep je in de wereld van de klant, analyseer en identificeer de prioritaire punten in de behoeften van de klant. Terugblik: geleerde lessen uit het werken aan de empathiekaart.

3 De behoefte verwoorden

- Ideeën genereren voor de deliverable.
- Prioriteit geven aan ideeën.
- Ontwerp van het verwachte resultaat.

Praktisch werk

Atelier : proposer un livrable (le guide des bonnes pratiques d'une expression de besoin). Travail collaboratif d'idéation et de classification. Travail individuel : établir son plan d'action.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.