

Opleiding : Klantadviseur op afstand: ontwikkel je verkoopvaardigheden

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. DCT

Prijs : 1280 € V.B.

advies-bijstand is zowel een bron van klantenbinding als een middel om producten en diensten te verkopen. Hoe kun je je luistervaardigheden en je vermogen om voorstellen te doen ontwikkelen om van advies naar verkoop te gaan? Met deze training ontwikkel je de verkoopcommunicatietechnieken die je nodig hebt om het maximale uit je gesprekken te halen.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De uitdagingen van commerciële communicatie via de telefoon begrijpen
- ✓ Advies en verkoop combineren
- ✓ Argumenteer eenvoudig en strategisch
- ✓ Reageren op bezwaren en rustig afsluiten

Doelgroep

Alle telefonische adviseurs die te maken hebben met prospects en klanten.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Rollenspel, telefonisch rollenspel, uitwisseling van beste praktijken.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Alle telefonische adviseurs die te maken hebben met prospects en klanten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

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 vak kennis 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 Beter communiceren

- Zender/ontvanger: verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de communicatie en feedback.
- Inzicht in de specifieke kenmerken van de telefoon vanuit het oogpunt van commerciële relaties.
- De uitdagingen van commerciële communicatie begrijpen.
- Actief luisteren, herformuleren, doorvragen, positieve, huidige en toekomstige taal gebruiken.

Oefening

Acteespelletjes over stem, luisteren, verschillende soorten vragen, positief spreken. Debriefing in groep.

2 De handelswet ontcijferen

- Hoe je advies en een verkoopmentaliteit combineert "verkoop".
- Maak een checklist van je sterke punten en talenten als [[onderhandelaar]].
- Ontdek het leuke deel van de prospect/klantrelatie.
- Zoek nieuwe bronnen van motivatie.

Oefening

Adviestaal omzetten in verkooptaal.

3 De succesvolle ontwikkeling van een commerciële relatie

- Een warm welkom.
- Luister, stel vragen en herformuleer.
- Van consultancy tot marketing.
- Argumenteer eenvoudig en strategisch.
- Positieve conclusie: overeenkomst en vaststelling van voorwaarden.
- Verlof nemen.

Rollenspel

Luisteren, vragen stellen, argumenteren, afsluiten van het telefonisch interview. Debriefing in groep.

4 Behandeling van bezwaren

- Verwelkom bezwaren als een positief teken.
- Methodes om met bezwaren om te gaan.
- Ontwikkel je vermogen om terug te veren.
- Telefonische oefeningen. Debriefing in groep.

5 Het argument

- De kenmerken, voordelen en voordelen benadrukken voor de persoon met wie je praat: de CAB-methode.
- Zoek de toon "van het bewijs" van het argument.

Oefening

Effectieve argumenten ontwikkelen tijdens gesimuleerde opgenomen interviews.

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.

6 Je commerciële activiteit evalueren

- Beschik over je eigen indicatoren om je te helpen vooruitgang te boeken in je verkoopactiviteiten.

Groepsdiscussie

Discussies in subgroepen over evaluatie-indicatoren.