

Opleiding : Klantloyaliteit ontwikkelen

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. FID

Prijs : 1280 € V.B.

★★★★★ 4,9 / 5

Hoe kunt u uw positie versterken in steeds concurrerender markten? Hoe kunt u uw klantenrelaties personaliseren om loyaliteit op te bouwen? Deze training biedt u de methoden en tools die u nodig hebt om uw verkoop te ontwikkelen, uw klanten dagelijks te ondersteunen en hun loyaliteit te winnen voor al uw aanbiedingen.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De sleutels tot succesvolle klanttevredenheid
- ✓ Bronnen van ontevredenheid bij klanten identificeren en hierop reageren
- ✓ Aanpassen aan verschillende klantprofielen en behoeften
- ✓ Je overtuigingskracht en onderhandelingsvaardigheden versterken
- ✓ Genereer extra verkoop

Doelgroep

Verkopers, accountmanagers, relatiebeheerders, telefoonadviseurs.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Situatieoefeningen, rollenspellen en de geleidelijke ontwikkeling van hulpmiddelen die direct in het veld kunnen worden gebruikt.

Leer methodes

Deze cursus is gebaseerd op het delen van praktijkervaringen en realistische interviewscenario's (telefonisch of face-to-face), gevolgd door analyse en feedback van de groep en de trainer.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Verkopers, accountmanagers, relatiebeheerders, telefoonadviseurs.

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 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 Klanttevredenheid genereren

- De klant waarderen door vragen te stellen.
- Ontwikkel actieve luistervaardigheden om de kennis van klanten te verbeteren.
- Gebruik herformulering en versterk de kwaliteit van de dialoog.
- Empathie opbouwen om zich aan te passen aan alle klant- en bedrijfsprofielen.
- Additieve verkoop ontwikkelen.

Rollenspel

Persoonlijke of telefonische interviews: informatie verzamelen en behoeften bestuderen om een nieuw commercieel aanbod voor te bereiden (up-selling of cross-selling).

2 Kwaliteit behouden in klantrelaties

- Bronnen van ontevredenheid bij klanten identificeren.
- Dialoog bevorderen om ontevredenheid te verminderen: empathie, actief luisteren.
- Een duurzame vertrouwensrelatie met klanten opbouwen.

Rollenspel

Luisteren naar en omgaan met ontevredenheid. Omgaan met kritiek, zoeken naar manieren om te verbeteren.

3 Een loyaliteitsstrategie implementeren

- Ken je aanbod en dat van je belangrijkste concurrenten.
- Stel doelen op maat voor elk type klant.
- De concurrentiekracht benutten.
- Bereid algemene bezwaren voor om met alle klantprofielen om te gaan.
- Houdingen en redenen voor ontevredenheid identificeren.

Oefening

Een overzichtstabel van veelvoorkomende bezwaren van klanten opstellen. Je verkooppraatje voorbereiden voor een succesvolle verkoop (CAB-methode).

4 Je onderhandelingsvaardigheden ontwikkelen

- Beheers de specifieke kenmerken van telefonische en persoonlijke verkoop.
- Je verbale en non-verbale vaardigheden optimaliseren om je effectiviteit te vergroten.
- Synchroniseren om kwaliteitsrelaties te ontwikkelen.
- Ontwikkel je assertiviteit om veelvoorkomende bezwaren te overwinnen.
- Verhalen vertellen om je argumenten te verbeteren.
- Omgaan met emoties in een dialoog en omgaan met spanning.
- Zelfdiagnose oefenen in klantrelaties.

Rollenspel

Een loyaliteitsaanbod presenteren en beargumenteren. Behandelen van bezwaren en omgaan met spanning. De conclusie sturen.

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.

KLAS OP AFSTAND

2026 : 26 maa., 4 juni, 14 sep., 7 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 4 juni, 14 sep., 7 dec.