

Opleiding : Reageren op bezwaren van klanten

overtuigen en nieuwe kansen creëren

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. TOB

Prijs : 1280 € V.B.

Hoe kunnen we bezwaren begrijpen, beoordelen en erop anticiperen? Hoe kunnen we positief luisteren naar bezwaren en ze gebruiken als hefboom? Aan de hand van praktische casestudy's ontwikkelen de deelnemers hun communicatiestrategie om te reageren op de bezwaren waar ze in hun commerciële praktijk meestal mee te maken krijgen.



Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Analyseer het bezwaar als een kans
- ✓ Anticiperen op en je voorbereiden op bezwaren
- ✓ Een zelfverzekerde, kalmerende houding aannemen om gepast te reageren
- ✓ Ontwikkelen van invloedrijke communicatie

Doelgroep

Verkopers die hun effectiviteit in verkoop en onderhandeling willen vergroten.

Voorafgaande vereisten

Commerciële ervaring gewenst.

Praktische modaliteiten

Oefening

Oefeningen, rollenspellen, beste praktijken delen.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Verkopers die hun effectiviteit in verkoop en onderhandeling willen vergroten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Commerciële ervaring gewenst.

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 Horen en begrijpen van bezwaren

- De verschillende soorten bezwaren identificeren.
- Begrijp de echte behoefte erachter.
- Informatie verzamelen en classificeren: een leesrooster maken.
- Analyseer op welk moment in het verkoopproces het tot uiting komt.
- Identificeer het bezwaar achter het bezwaar.

Oefening

Workshop: identificeren en classificeren van bezwaren die deelnemers tegenkomen.

2 Uw communicatie aanpassen

- Identificeer de persoonlijkheid van de klant: behoeften, verwachtingen.
- Pas je communicatie aan en maak het hoorbaar.
- Identificeer je eigen gevoelens wanneer je geconfronteerd wordt met een bezwaar.
- Zie je "positie" in relatie tot de klant.
- Grijp het bezwaar aan als een opening en een kans.
- Gebruik technieken die passen bij de omstandigheden: het specifieke geval van prijsstelling.

Rollenspel

Omgaan met bezwaren face-to-face en in groepen. Debriefing in groepen.

3 Anticiperen op bezwaren om het proces veilig te stellen

- Identificeer mogelijke bezwaren: mogelijke antwoorden.
- Keer het proces om: welke bezwaren zijn mogelijk op basis van het antwoord?
- Maak een catalogus van bezwaren en passende antwoorden.
- Maak van het concurrentieargument een bezwaar.
- Breek uit je gebruikelijke referentiekader om de controle te houden.
- Meet de werkelijke impact van het bezwaar op het proces: mate van "vervuiling" van het bezwaar.
- Zoek bondgenoten en kruisverwijzingen om bezwaren te overwinnen.

Oefening

Workshop: identificeren van de argumenten/bezwaren van de belangrijkste concurrenten van de deelnemers. De mate van "vervuiling" van een bezwaar en de juiste strategie meten.

4 Beïnvloedingscommunicatie gebruiken om bezwaren te overwinnen

- Verbeter je communicatievaardigheden om anderen effectiever te beïnvloeden.
- Maak gebruik van een paar basisregels uit de systeembenadering.
- Kies voor positieve communicatie.
- Focus op de klant en zijn waarden.
- Je face-to-face of groepscommunicatie aanpassen: wie is aanwezig, wat wordt er verwacht?

Rollenspel

Omgaan met bezwaren tijdens een presentatie aan een klant, voor een groep. Debriefing voor de groep.

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 : 11 juni, 17 sep., 19 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 11 juni, 17 sep., 19 nov.