

Dagelijkse klantrelaties beheren

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

Ref : ATL - Prijs 2024 : € 1 300 excl. BTW

Aan het einde van de cursus zijn de cursisten in staat om kwaliteitsvolle klantenrelaties op te bouwen ten dienste van het bedrijf.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Het belang begrijpen van het opbouwen van klantloyaliteit als onderdeel van een verkoopstrategie

De belangrijkste regels voor succesvolle communicatie met een klant integreren

Voldoen aan de verwachtingen van de klant en langdurige klantrelaties opbouwen

Omgaan met delicate situaties

PEDAGOGISCHE METHODEN

Naast deze training voorziet ORSYS Atlas-leden van Mobile Learning-modules. Deze zijn 7 dagen voor de training en 30 dagen na de training beschikbaar.

HANDS-ON WORK

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

HET PROGRAMMA

laatste update: 04/2024

1) De uitdagingen van klantrelaties begrijpen

- Vertegenwoordig uw bedrijf.
- Consistent zijn met de strategische visie van het bedrijf.
- Voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de klant.

2) Communiceren met het oog op klanttevredenheid

- 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.

Persoonlijke of telefonische interviews: informatieverzameling en behoeftenanalyse.

3) Het risico op ontevredenheid elimineren

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

Gefilmde interviews: luisteren en omgaan met ontevredenheid. Omgaan met kritiek, zoeken naar manieren om te verbeteren.

4) Een loyaliteitsaanpak opbouwen

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

DEELNEMERS

Alle werknemers die te maken hebben met dagelijkse klantenrelaties, die loyaliteit moeten opbouwen en servicekwaliteit op lange termijn moeten ontwikkelen.

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.

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.

- Houdingen en redenen voor ontevredenheid identificeren.

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

5) Ontwikkel klantrelaties in uw bedrijf

- Beheers de specifieke kenmerken van klantenrelaties via de telefoon en face-to-face.

- Uw verbale en non-verbale vaardigheden optimaliseren om uw effectiviteit te vergroten.

- Synchroniseren om kwaliteitsrelaties te ontwikkelen.

- Ontwikkel uw assertiviteit om veelvoorkomende bezwaren te overwinnen.

- Verhalen vertellen om uw argumenten te verbeteren.

- Omgaan met emoties in een dialoog en omgaan met spanning.

- Zelfdiagnose oefenen in klantrelaties.

Een aanbod presenteren en beargumenteren. Omgaan met bezwaren en omgaan met spanning. Naar een conclusie leiden.

DATA

Neem contact met ons op