

Cursus Klantbenadering, Acquisitie en Relatiebeheer



De klant komt altijd van rechts

Een klant op de juiste manier benaderen is niet eenvoudig. Relaties moeten worden opgebouwd en ontwikkeld en dat is mensenwerk. De juiste informatie inwinnen om een gesprek met een goed resultaat af te sluiten, vereist effectieve commerciële vaardigheden. Na deze cursus heb je meer inzicht in je persoonlijk functioneren, wat je in staat stelt acquisitiegesprekken beter te sturen.

Voor wie?

Adviseurs en senior adviseurs die het contact met hun klant willen opbouwen, uitbouwen en onderhouden. Kortom de medewerkers van Antea Group die de KAR trekken!

Doel:

Na deze cursus kun je:

- relevante informatie over de klant verzamelen en gebruiken
- doelgericht met klanten omgaan
- het contact met je klant opbouwen, uitbouwen en onderhouden.

Na de cursus weet je:

- wat jouw stijl van adviseren en communiceren is
- welk effect jouw stijl op je klant heeft
- op welke manier je een (commercieel) klantgesprek kunt voeren

Inhoud:

In deze cursus gaan we op de volgende onderwerpen in:

- Communicatieve vaardigheden (luisteren, vragen stellen, stijlen van overtuigen)
- Structuur van het (acquisitie)gesprek
- Voorbereiding en doelstelling bepalen
- Argumentatie (welke, voordelen)
- Onderhandelen
- Afsluiting (wanneer en hoe)
- Bezwaren (hoe hier mee om te gaan, soorten bezwaren, feedback)

Duur:

Deze training bestaat uit twee aaneengesloten dagen op een externe locatie en een dag op het kantoor in Almere.