

# De Klantgerichte Binnendienst

Een goede technische kennis is al lang niet meer voldoende om als binnendienst in een serviceverlenend bedrijf goed te presteren. Daarvoor moet je kunnen communiceren met je klanten, verkoopkansen herkennen en deze communiceren met de organisatie.

Tijdens de tweedaagse training 'De Klantgerichte Binnendienst' krijgen de medewerkers die de klant regelmatig aan de telefoon hebben, vaardigheden aangereikt die er toe moeten leiden dat zij klantgericht hun werkzaamheden uitvoeren. Door deze klantgerichte houding zal de klanttevredenheid toenemen en daardoor ook de omzet en het rendement van uw organisatie.

Deze praktijkgerichte training is specifiek voor de branche ontwikkeld door Lobeco en Kenneth Smit training en is gebaseerd op de laatste inzichten op het gebied van persoonlijke communicatie. De combinatie van rollenspelen, praktijkcases en theorie staan borg voor een training met onmiddellijke toepassingsmogelijkheden in de praktijk.

Deelnemers krijgen in deze training antwoord op de volgende vragen:

- Hoe beantwoord ik professioneel de telefoon?
- Wat zijn de voor en nadelen van telefooncontact?
- Hoe presenteer ik mezelf en het bedrijf op een professionele manier?
- Hoe vermijd ik verkeerde en onzekere opmerkingen?
- Hoe win ik het vertrouwen van (nieuwe) klanten?
- Hoe stel ik de juiste vragen om een goed inzicht te krijgen in de wensen en de motieven van de klant?
- Hoe gebruik ik het klantencontact om verkoopkansen optimaal te benutten?
- Hoe overtuig ik de klant van de voordelen die mijn dienst of product biedt?
- Hoe sluit ik een gesprek af zodat er maximale duidelijkheid is over de gemaakte afspraken?

- Hoe kan ik het beste reageren op boze of ontevreden klanten?
- Hoe zet ik klachten om in kansen?

## Inhoud van de training

- (Open) vragen stellen
- Actief luisteren
- Omgaan met bezwaren en tegenwerpingen
- Omgaan met klachten
- Afspraken maken
- Beweegredenen en behoefte van de klant achterhalen
- Signaleren van verkoopkansen en invullen
- Afsluiten

## Opzet van de training

De training bestaat uit 2 dagen. Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van acht deelnemers per training.

## Tarief

Het tarief voor deze training is € 495,- per dag (exclusief BTW). Dit is inclusief bureauvoorbereidingen, hand-out, deelnemersmaterialen, gebruik van lunch, koffie, thee of frisdranken tijdens de training.

## Locatie

De training vindt plaats op het kantoor van Lobeco.

## Certificaat

Na afloop van de training ontvangt de deelnemer een certificaat van deelname.

## Inschrijving

Inschrijving geschiedt schriftelijk d.m.v. ons inschrijfformulier. Deze kunt u downloaden op [www.lobeco.nl/nl/page/opleidingen](http://www.lobeco.nl/nl/page/opleidingen).

De deelnemer ontvangt voor aanvang van de training een bevestiging met een routebeschrijving.

