



De commerciële binnendienstmedewerker is de spil van het bedrijf. Alles draait om de perfecte omgang met de klant. Het juist verwerken van orders, opdrachten en verzoeken van buitendienstmedewerkers. Correct zijn in zakelijke correspondentie, telefoongesprekken met klanten en leveranciers en het effectief afhandelen van klachten. Kortom: een goede binnendienstmedewerker is een klantgerichte duizendpoot.

De commerciële binnendienstmedewerker is berekend op zijn taak. Hij of zij is proactief, zelfstandig en initiatiefrijk en altijd alert op commerciële kansen. Communicatieve kwaliteiten zijn noodzakelijk om de centrale rol in het zakelijk hart van het bedrijf te spelen. Om de commerciële binnendienstmedewerker optimaal toe te rusten voor al die taken, is de cursus 'Commerciële binnendienst' ontwikkeld.

Commerciële binnendienst™

Hoe u commerciële slagkracht combineert met klantgericht handelen

Cursus van 3 dagen

Voor wie? De cursus is speciaal ontworpen voor binnendienstmedewerkers met commerciële verantwoordelijkheden in hun takenpakket. Voor iedereen binnen het bedrijf die contacten heeft met klanten is deze cursus een aanrader.

Wie is mijn trainer? De cursus wordt gegeven door praktijkgerichte trainers met uitgebreide kennis en ervaring op commercieel terrein.

Wat leer ik?

Na de cursus heeft de deelnemer een breed inzicht in alle belangrijke aspecten die zich op de werkvloer van de binnendienst voordoen. Bovendien is de commerciële slagkracht en de alertheid op commerciële kansen toegenomen.

Unieke werkwijze Bij IMK Opleidingen begint het leren al direct na inschrijving. Wij bieden u een breed leerconcept, waarvan de training de kern vormt. Vooraf ontvangt u digitaal een preview van het lesmateriaal inclusief voorbereidingsopdracht. De training zelf is bijzonder interactief, met de nadruk op het toepassen van de theorie. Zelfanalyses, oefeningen, discussies en ervaringsuitwisseling maken het leerproces persoonlijk en zeer praktijkgericht. Tussentijds onderhoudt u contact met uw leerpartner en/of medecursisten en werkt u aan een specifieke opdracht. Na afloop is het toepassen in de werksituatie van groot belang. U kunt blijven sparren met uw leerpartner en nog zes weken gebruik maken van e-coaching met uw trainer.

Aanverwante cursussen

- Training *Telefonische verkoop en acquisitie* (2 dagen)
- Training *Plezier in acquisitie* (2 dagen)
- Training *Adviserend verkopen* (4 dagen)
- Training *Commercie voor consultants* (3 dagen)

Graag adviseren wij bij uw persoonlijk opleidingsplan. Neem vrijblijvend contact op via 0172 - 42 34 56.

Hans Ouwendijk

Inside Sales Executive, TNT Innight B.V.



“De training heeft zeker geholpen succesvoller te worden”

Bij TNT Innight zijn we gespecialiseerd in transportoplossingen voor nachtbeleveringen. De cursus Commerciële Binnendienst heb ik gevolgd om twee redenen: deels als opriscursus en deels om nieuwe elementen te leren en zodoende mijn functioneren te verbeteren. Dit tweede punt is zeker gelukt, met name tijdens telefoongesprekken lukt het mij nu veel beter om aan de juiste persoon die vragen te stellen waarmee ik snel mijn doel kan bereiken.

De afwisseling van theorie en rollenspelen was erg prettig. Dat houdt je scherp en de dag vliegt voorbij. Iedereen kreeg voldoende gelegenheid om over eigen ervaringen te vertellen. Iedereen had baat bij deze onderlinge ervaringsuitwisseling en bij de tips van de trainer.

Programma

Grip op de functie, spil in de organisatie

- Hoe zit de bedrijfsorganisatie in elkaar en waarom?
- Perfecte bureauorganisatie
- Efficiënt tijdbeheer
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Interne en externe klanten
- Proactief werken

Klantgerichte communicatie

- Het communicatieproces
- Verbale en non-verbale communicatie
- Gespreksstructuren
- Gesprekstechnieken
- Telefonische communicatie
- Gedragsvormen
- Omgaan met emotie, weerstand en klachten
- Tips voor het schrijven van een heldere, zakelijke brief
- Hoe ziet een winnende offerte eruit?

Commercieel denken en handelen

- De hoofdlijnen van het verkoopproces
- Wat zijn onze diensten en/of producten?
- Waarom klanten bij ons kopen?
- Behoeft bepaling klant
- Hoe verkoop ik onze prijzen?
- Het belang van de relatie voor de verkoop
- Passief noteren van orders of actief verkopen?
- Cross selling
- De essentie van het onderhandelen
- Succesvol nabellen van offertes

Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 995,-

Tariefsopbouw: lesgeld € 820,- / lesmateriaal € 40,- / accommodatiekosten € 135,- (3 dagen).

Alle bedragen zijn exclusief btw. Vrijstelling is mogelijk via IMK Academie, u kunt dit aangeven op het inschrijfformulier. Indien u kiest voor eenmalige automatisch incasso betaalt u geen € 15,- extra per factuur aan administratiekosten.



 Meld u aan via www.IMKopleidingen.nl/cb

 Reserveer meteen uw plaats met één telefoontje naar **0172 - 42 34 56**



Regio en data

Deze cursus duurt drie dagen van 10.00 - 17.00 uur

februari 2012

Utrecht 28-02 | 06-03 | 13-03

maart 2012

Arnhem 01-03 | 08-03 | 15-03

Zwolle 05-03 | 12-03 | 19-03

Drachten 14-03 | 21-03 | 28-03

Eindhoven 16-03 | 23-03 | 30-03

Breda 19-03 | 26-03 | 02-04

Leiden 28-03 | 04-04 | 11-04

april 2012

Amsterdam 03-04 | 10-04 | 17-04

Rotterdam 12-04 | 19-04 | 26-04

Utrecht 16-04 | 23-04 | 07-05

Arnhem 25-04 | 09-05 | 16-05

mei 2012

Drachten 08-05 | 15-05 | 22-05

Eindhoven 16-05 | 23-05 | 30-05

Amsterdam 24-05 | 31-05 | 07-06

juni 2012

Zwolle 01-06 | 08-06 | 15-06

Leiden 05-06 | 12-06 | 19-06

Breda 07-06 | 14-06 | 21-06

Rotterdam 15-06 | 22-06 | 29-06

oktober 2012

Eindhoven 04-10 | 11-10 | 25-10

Alphen a/d Rijn 10-10 | 24-10 | 31-10

Dordrecht 22-10 | 29-10 | 05-11

Drachten 30-10 | 06-11 | 13-11

november 2012

Nijmegen 06-11 | 13-11 | 20-11

Den Bosch 09-11 | 16-11 | 23-11

Arnhem 14-11 | 21-11 | 28-11

Rotterdam 20-11 | 27-11 | 04-12

Assen 22-11 | 29-11 | 06-12

Breda 26-11 | 03-12 | 10-12

december 2012

Amsterdam 04-12 | 11-12 | 18-12

Utrecht 05-12 | 12-12 | 19-12

Zwolle 07-12 | 14-12 | 21-12

Kijk op IMKopleidingen.nl
voor ons volledige programma

Bel voor meer informatie of voor het aanvragen van de uitgebreide cursusbrochure naar IMK support 0172-42 34 56



MANAGEMENT & LEIDERSCHAP | INFORMEEL LEIDERSCHAP | PERSONEELSBELEID |
MEDEZEGGENSCHAP | SUPPORT & COMMUNICATIE | SALES | ONDERNEMERSCHAP

OOK INCOMPANY!

IMK Opleidingen heeft meer dan 50 trainingen en opleidingen, verdeeld over 7 thema's. Met 75 professionele trainers leiden wij per jaar meer dan 5.000 cursisten op. IMK Opleidingen staat bekend om haar praktijkgerichte, no-nonsense aanpak. De missie is talentontwikkeling tot de derde macht (TO3). IMK Opleidingen geeft mensen de kans om hun talenten te Ontdekken, te Ontwikkelen en ermee te durven Ondernemen.