



Welk succes boekt u met telefonische verkoop? Hoe vindt u snel de juiste zakelijke benaderingsvorm om tot afspraken te komen? Telefonische acquisitie is een veel gebruikte, en uitdagende methode om klanten te werven. Alle non-verbale mogelijkheden zijn vervallen. U bent nu aangewezen op uw gesprekstechnieken en uw vaardigheid om in te spelen op het gedrag van de klant. Door een goede gespreksopening kunt u de interesse van de klant opwekken. Een telefoonscript is een goede voorbereiding op het gesprek. In deze training vergroot u de effectiviteit van uw telefonische verkoop door te oefenen met echte telefoonsituaties.

# Telefonische verkoop en acquisitie™

Beter scoren aan de telefoon

Training van 2 dagen

**Voor wie?** Deze training is bestemd voor iedereen met een commerciële functie die zich frequent bezighoudt met telefonische verkoop en zijn klantgerichtheid wil verbeteren. Zowel ondernemers, buitendienstverkopers als binnendienstmedewerkers met een acquisitiedoelstelling, kunnen deelnemen aan deze training.

**Wie is mijn trainer?** Onze trainers hebben een brede ervaring in deze specifieke verkoopdiscipline. Ze zijn dagelijks betrokken bij de verkooppraktijk van organisaties en weten deze kennis en ervaring op een no-nonsense manier over te dragen.

**Wat leer ik?** Verbeter uw score in telefonische verkoop; veel deelnemers zien zelfs al resultaat tussen de twee trainingsdagen. U wordt zich bewust van de (on)mogelijkheden bij telefonische verkoop. U scherpt gesprekstechnieken aan die u controle geven over het gesprek. U leert situationeel klantgericht telefoongedrag te ontwikkelen waardoor uw communicatie met klanten verbetert en u in staat bent die belangrijke afspraak te maken.

**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.

## Benny van Well

*Commercieel medewerker binnendienst bij Netflex BV, Sliedrecht*



***“Je bent opener, luistert beter,  
anticipeert beter en scoort beter”***

“Na de cursus ‘Commerciële Binnendienst’, ook van IMK Opleidingen, was deze training een uitstekend vervolg om mijn telefonische verkoopvaardigheden aan te scherpen. De kracht van zo’n training komt ook voort uit de ervaringen van je medecursisten. Na de training ga je écht anders aan de telefoon zitten, zowel letterlijk als figuurlijk. Je bent bewust van je houding, je bent opener, luistert beter, anticipeert beter en scoort beter. En de trainer is heel flexibel in zijn lesmethoden, past zich razendsnel aan de groep aan. Door actieve lesvormen - geen urenlange preek - blijft de stof goed hangen!”



## Duco Scholtanus

Trainer bij IMK Opleidingen



### “Wie wil oogsten, zal water moeten geven”

“De verkoper of ondernemer die de markt actief benadert, heeft altijd een streepje voor. Immers, als u de kansen niet pakt, doet een ander het wel. U wilt oogsten met uw verkoopacties. U weet dat u moet zaaien voordat de oogst kan beginnen. Daarom stuurt u ‘zaaigoed’ naar uw klanten en potentiële klanten: offertes, mailings, u bezoekt klanten of u staat op een beurs. Juist nadat er gezaaid is, moet u water blijven geven om uw verkoopactie succesvol af te ronden. De telefoon is hiervoor nog steeds het meest effectieve middel. In de training Telefonische Verkoop en Acquisitie leert u op praktische wijze hoe u dit aanpakt. U leert hoe u op een vriendelijke maar doortastende manier telefonisch contact legt met opdrachtgevers. Ook leert u hoe u een telefoonscript maakt zodat u altijd een leidraad heeft om het gesprek met resultaat af te sluiten. Na de training voelt u zich zekerder en zullen uw klanten graag naar u luisteren. U zult zien dat uw verkoopresultaten als vanzelf stijgen. Maar... wel water blijven geven!”

**Persoonlijk StappenPlan** U legt stapsgewijs uw verbeterideeën vast, op basis van prioriteit en tijdspad. Met behulp van uw PSP brengt u het geleerde in de praktijk, stimuleert u persoonlijke groei en formuleert u actiepunten richting de organisatie.

### Aanverwante cursussen

- Cursus *Commerciële binnendienst* (3 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.

## Programma

- Het telefoongesprek doelgericht voorbereiden met een telefoonscript
- Gesprekstechnieken, met aandacht voor de gespreksopening en het afstemmen door sfeerzetting
- Telefonisch klantbehoeften inventariseren en koopsignalen herkennen
- Corporate informatie en productinformatie krachtig en klantgericht communiceren
- Communicatieve vaardigheden; open vragen stellen en reflectief luisteren
- Situationeel klantgericht telefoongedrag
- Effectief omgaan met koopweerstand
- Praktijkgerichte rollenspelen
- Herkennen en erkennen van eigen sterke kanten en verbeterpunten

## Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 795,-

Tariefsopbouw: Iesgeld € 665,- / Iesmateriaal € 40,- / accommodatiekosten € 90,- (2 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.

OOK INCOMPANY!



Meld u aan via [www.IMKopleidingen.nl/ta](http://www.IMKopleidingen.nl/ta)



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



### Regio en data

Deze training duurt twee dagen van 10.00 - 17.00 uur

#### februari 2012

Amersfoort 29-02 | 07-03

#### maart 2012

Utrecht 12-03 | 19-03

Zwolle 20-03 | 27-03

#### april 2012

Den Haag 19-04 | 26-04

#### mei 2012

Breda 15-05 | 22-05

#### juni 2012

Rotterdam 06-06 | 13-06

#### oktober 2012

Rotterdam 02-10 | 09-10

Breda 05-10 | 12-10

Amsterdam 31-10 | 07-11

#### november 2012

Utrecht 08-11 | 15-11

Zoetermeer 19-11 | 26-11

Kijk op [IMKopleidingen.nl](http://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.