

# De sleutels tot klantrelaties

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

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

In deze cursus ontdek je de uitdagingen van klantrelaties. Je leert hoe je klantrelaties kunt ontwikkelen in je bedrijfsactiviteiten en hoe je luister- en communicatietechnieken kunt gebruiken om zo goed mogelijk in te spelen op de verwachtingen van je contactpersonen, interne en/of externe klanten.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

De klantrelatiebenadering integreren in uw bedrijfsactiviteiten

De stadia en technieken van communicatie met klanten beheersen

Bedrijfsexpertise omzetten in toegevoegde waarde en voordelen voor interne en externe klanten

Het kwaliteitsimago van uw afdeling en uw bedrijf verbeteren

## PEDAGOGISCHE METHODEN

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Het delen van praktijken en uitwisselingen. Casestudies.

## HANDS-ON WORK

Toepassingsworkshops, rollenspel, geleidelijke ontwikkeling van hulpmiddelen die direct in het veld kunnen worden gebruikt.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 10/2021

### 1) De uitdagingen van de klantrelatie begrijpen

- De onderneming vertegenwoordigen.
- De strategische visie van het bedrijf volgen.
- Tegemoetkomen aan de behoeften en verwachtingen van de klanten.
- Beseffen dat het aanbod vaak groter is dan de vraag.
- De klant is koning: economische uitdagingen.

*Toetsing van het merkimago van zijn onderneming: aandacht is een van de drijvende krachten van de klantrelatie.*

### 2) De handelsrelatie ontleden

- Kennismaking met de basisprincipes van de handelsrelatie.
- Het ludieke deel van de uitwisselingen begrijpen.
- De beweegredenen en belemmeringen van de klantrelatie begrijpen.
- Snel operationeel zijn: het geheim.

*Ludieke training in communicatie in verband met de klantrelatie. Debriefing over aangenomen gedragingen.*

### 3) Beschikbaar zijn en luistertechnieken toepassen

- De techniek van actief luisteren toepassen.
- Zich openstellen om behoeften op te vangen.
- Weten hoe je vragen moet stellen: de trechtertechniek.
- Informatie verifiëren door herformulering.

*Een tekening maken door alleen naar de beschrijving te luisteren. Workshop over het formuleren van vragen om de behoeften van de klant te bepalen.*

## DEELNEMERS

Iedereen die zijn vaardigheden op het gebied van klantrelaties wil ontwikkelen in een context van interne en/of externe klantrelaties.

## 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 mev. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

#### 4) Uw activiteit afstemmen op de handelsrelatie

- Van uw activiteit een troef maken.
- Zoeken naar passende gedragingen bij elke situatie.
- Een totaalbeeld hebben van uw onderneming.
- De verschillende diensten kennen.
- Verbanden leggen tussen verwachtingen, behoeften van de klant en oplossingen.
- Zijn creativiteit gebruiken.
- Tijd nemen om de relatie te organiseren en te beleven.
- Technische bewoordingen omzetten in voordelen voor de klant: CAB.

*Argumenten uitwerken op basis van de voordelen van de producten en diensten in termen van voordelen voor de klant.*

*Gefilmde gespreksituaties. Debriefing in groep.*

#### 5) De eigen communicatievaardigheden ontdekken

- Uitwisselingen stimuleren om het begripsvermogen te ontdekken.
- Communiceren over de voorkeursthema's van de klant.
- De SONCAS-argumenten gebruiken.
- Zijn technische expressiemiddelen versterken: woorden, lichaam, blikken, gebaren...

*De SONCAS-methode toepassen om de juiste argumenten te ontwikkelen voor de behoeften van de klanten. Debriefing van situaties op basis van non-verbale communicatie.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND

2024 : 17 jun, 09 sep, 18 nov

BRUSSEL

2024 : 17 jun, 09 sep, 18 nov