

# Telefonische prospectie en afspraken verkrijgen

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u

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

Hoe van de telefoon een krachtig instrument maken voor commerciële acties? Hoe zijn eigen obstakels wegnemen? Welke technieken zijn er om goed te communiceren en uw doelstelling te bereiken inzake het vastleggen van afspraken? Deze praktische opleiding reikt methoden en instrumenten aan voor een succesvolle prospectie.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Uw aanpak en uw prospectietijd organiseren

Ontwikkeling van een effectieve communicatie aan de telefoon

Gerichte afspraken vastleggen

Uw klantenportefeuille ontwikkelen

Moeilijke gesprekken commercieel aanpakken

## HANDS-ON WORK

Zelfdiagnose, simulaties, rollenspellen over efficiënt gedrag, rollenspel opgenomen telefoongesprekken.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 11/2021

### 1) Ontwikkeling van een communicatie op maat van telefonische prospectie

- Kennis van de bijzonderheden van telefonische communicatie.
- Uw eigen obstakels overwinnen.
- De telefonische relatie personaliseren en dynamisch maken: ritme, stem, intonatie.
- Een vertrouwensrelatie opbouwen: de juiste instrumenten.
- Positieve communicatie hanteren.

*Oefeningen op stem, luisteren, vragen stellen, positief spreken met behulp van rollenspellen.*

### 2) Zich organiseren om met succes te prospecteren en afspraken vast te krijgen

- De uitdagingen van het commerciële prospectieproces beoordelen.
- Uw prospectieritme organiseren en volhouden in de tijd.
- Criteria vaststellen voor de doelgroepbepaling: "troef-aantrekking"-matrix.
- De doelstellingen en fasen van uw actiestrategie vastleggen: de juiste vragen om zichzelf te stellen.
- De potentiële hefboomen voor motivatie van de prospect identificeren.

*De koopmotieven van uw gesprekspartner detecteren. Debriefing in groep.*

### 3) Een succesvol prospectiegesprek voeren of een gesprek om een afspraak vast te leggen

- Een telefoongesprek voeren: goede praktijken.
- De aandacht en interesse van uw gesprekspartner wekken.
- Uw communicatie afstemmen op het verkrijgen van de afspraak.
- Positief omgaan met tegenwerpingen.
- Positief afsluiten: herformuleren en afsluiten.

*De interesse van uw gesprekspartner aan de telefoon wekken. Collectieve debriefing.*

### 4) Het obstakel van de "blokkering" omzeilen

- Uw prospectie plannen om de risico's te beperken.

## DEELNEMERS

Commerciële medewerkers, handelsingenieurs, verkopers, prospectie managers, assistenten. Elke medewerker die bevoegd is voor het vastleggen van commerciële afspraken.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Aucune connaissance particulière.

## 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 MINDERVERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Een blokkering overwinnen: tips en gedragingen om op te focussen.  
*Obstakels aan de telefoon overwinnen. Collectieve debriefing.*

#### 5) Argumenteren en omgaan met bedenkingen

- Het juiste ritme aannemen in uw communicatie: zwijgen, reageren, herformuleren.
- De aandacht van de klant vasthouden.
- Het voordeel voor de klant voor ogen houden.
- Een voor de klant aanvaardbare overeenkomst voorstellen.
- Uw eigen gids van goede gesprekspraktijken samenstellen.

*Omgaan met bedenkingen aan de telefoon. Collectieve debriefing.*

#### 6) Uw prospectie-activiteit evalueren

- Evaluatie- en monitoringindicatoren kiezen die afgestemd zijn op uw activiteit.
- Acties definiëren om uw prestaties te optimaliseren.

*Evaluatie- en monitoringindicatoren definiëren voor de prospectie.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND  
2024 : 08 jul, 03 okt

BRUSSEL  
2024 : 08 jul, 03 okt