



Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam
Zwolle • Utrecht • Arnhem • Amersfoort • Breda
Eindhoven • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Ace! Incompany Training



Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor trendzettend in:

- Accountmanagement en acquisitie
- Burn-out preventie
- Call centers, inbound en outbound
- Commerciële slagkracht
- Communicatievaardigheden
- Competentiemodellen
- HRM en personeelsmanagement
- Internet als commerciële tool
- Management en leiding geven
- Marketing en webmarketing
- Persoonlijke effectiviteit
- Productmanagement
- Projectmanagement
- Salesmanagement
- Train de trainer
- Verkoopvaardigheden

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
ACE! INCOMPANY TRAINING® - UITLEG VAN DE TRAININGSVORM.....	3
ALTIJD MAATWERK.....	3
FLEXIBELE PLANNING.....	3
KENMERKEN INCOMPANY TRAINING.....	3
TRAININGSNIVEAUS.....	3
MANAGEMENTRAPPORTAGE.....	4
ACE! MULTI DISCIPLINE TRAINING®.....	4
ACE! MULTI LEVEL TRAINING®.....	4
ACE! COACHINGPANEL®.....	4
CONDITIES INCOMPANY TRAINING.....	4
FUNCTIE-INVULLING VERKOOP 1.....	5
FUNCTIE-INVULLING VERKOOP 2.....	7
VERKOOPVAARDIGHEDEN EN -COMMUNICATIE 1.....	9
VERKOOPVAARDIGHEDEN EN -COMMUNICATIE 2.....	11
TELEFONISCHE VERKOOP.....	12
PULLACQUISITIE VERKOOP - PAMA® NEW BUSINESS.....	14
PUSHACQUISITIE VERKOOP - TELEFONISCHE ACQUISITIE.....	16
PUSHACQUISITIE VERKOOP - DIRECT MARKETING.....	18
OFFERTES VERKOOP.....	20
E-MAILINGEN ALS VERKOOPTOOL.....	22
BEURSTRAINING VERKOPERS.....	24
KLACHTENBEHANDELING VOOR VERKOPERS.....	25
ONDERHANDELEN.....	26
ADVIESVAARDIGHEDEN VOOR VERKOPERS.....	28
COMMERCIEEL TELEFOONGEBRUIK.....	29
STRUCTURELE GESPREKS- EN INVENTARISATIETECHNIEKEN.....	30
TIME MANAGEMENT.....	31
ONDERHANDELEN MET EEN DMU.....	33
COACHING ON THE JOB.....	35
MAATWERKTRAINING, IN OVERLEG.....	36

Ace! Incompany Training® - Uitleg van de trainingsvorm

De Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor altijd trendzettend...!

Investeren in taakvolwassenheid en skills is investeren in resultaten. Ace! helpt organisaties te ontwikkelen en te groeien. Want bieden mindset, taakvolwassenheid, helikopterview, het perspectief van uw cliënten en anticipatie op verandering immers geen kansen om constant beter te presteren? Een Ace! Incompany Training® is nooit standaard. Onderwerpen en trainingsvormen kunnen we combineren naar heel specifieke trajecten. Exact conform uw wensen en niveaueisen, en met uw doelstellingen altijd scherp op het netvlies.

Altijd maatwerk

Voor de training is er een intake interview met de leidinggevende en enkele cursisten, waarin we een goede aansluiting realiseren tussen de training, uw vraagstelling en de kennis en ervaring van de deelnemers. We kunnen voorbereidende individuele opdrachten voor de cursisten formuleren en de trainingsdoelen stellen. Er vindt dus een nauwkeurige fine tuning op de praktijksituatie en het niveau van de cursisten plaats, ook bij niveauverschillen binnen één groep. De inhoud van de training wordt aangepast aan uw vraagstelling: onderwerpen of modules worden weggelaten of toegevoegd en maatwerk is mogelijk.

Flexibele planning

U kiest zelf de data waarop de groep de training gaat volgen, van maandag tot en met zaterdag. Aaneengesloten dagen, in blokken van bijvoorbeeld twee dagen of juist bewust gespreid over een langere periode. Trainingstijden 0830-1530 of 1300-2000, losse avondsessies zijn ook mogelijk (1730-2030). Er is geen meerprijs voor training in avonden of op zaterdagen.

Een inhaalsessie voor cursisten die plots verhinderd zijn kan ad hoc gepland worden in de vorm van Ace! Personal Training®.

Kenmerken incompany training

- Bij de voorbereiding, uitvoering en opvolging wordt het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® toegepast
- Incompany trainingen kennen een flexibele groepsgrootte van 3-15 personen
- Er is een vrije keuze van de trainingsfocus: mindset, vaardigheden, werkwijze of een combinatie daarvan
- Er is een vrije definitie van trainingsdoelen en deze doelen worden achteraf ook gemeten
- Ace! trainingen kennen een hoog interactieniveau met de groep: rondvragen, discussie over de leerstof zelf, oefening van de leerstof in de groep en aandacht voor de toepassing van de leerstof in de eigen praktijk
- In een trainingstraject kunnen een aantal evaluatiemomenten met de opdrachtgever ingepland worden
- Er is een specifieke trainingsrol voor de manager mogelijk, met eigen input
- Een incompany training kan worden afgesloten met een examenpresentatie of een schriftelijk examen
- Er kunnen voorbereidende opdrachten voor de cursisten gedefinieerd worden
- Voor de periode tussen trainingsdagen kunnen opdrachten geformuleerd worden
- Er kunnen praktijkopdrachten voor na de training geformuleerd worden
- Deelnemers ontvangen een syllabus in kleur (print of PDF)
- In de meeste trainingen zijn rollenspellen (zonder videocamera) opgenomen
- Bij een training kan een trainingsacteur ingezet worden
- Ook de manager van de cursisten kan de rol van acteur desgewenst op zich nemen
- Deelnemers ontvangen een certificaat
- Koppeling met een (informeel) event is mogelijk
- Er is een vrije locatiekeuze voor de training
- Jaartrajecten zijn mogelijk
- De trainingen worden gegeven door gecertificeerde trainers

Trainingsniveaus

Elke Ace! Incompany Training® kan gegeven worden op 3 verschillende niveaus:

- Directie
- Management en teamleiding
- Operationeel niveau.

Combinatie van meerdere niveaus in 1 programma is mogelijk, zie Ace! Multi Level Training®.

Managementrapportage

Na een training volgt er een rapportage. Hierin evalueert de trainer de training, de resultaten en verbeterpunten per cursist en de resultaten met betrekking tot de trainingsdoelen. Ook wordt er een advies gegeven voor vorming van een interne learning community en coaching door de eigen manager.

Ace! Multi Discipline Training®

Combinatie van meerdere afdelingen in één trainingsprogramma, waarbij teams deels gezamenlijk en deels apart de verschillende modules volgen. Voorbeeld: sales en marketing volgen gezamenlijk de module acquisitie en volgen gescheiden de op elkaar afgestemde modules operationele sales en marketing.

Ace! Multi Level Training®

Combinatie van meerdere organisatieniveaus in één programma, waarbij teams en managers deels gezamenlijk en deels gescheiden de van toepassing zijnde modules volgen. Voorbeeld: zowel de teams als de managers volgen de module teamwork, en alleen de managers volgen tevens de daarop afgestemde module leiding geven aan teams.

Ace! Coachingpanel®

Cursisten en leidinggevendenden kunnen tot 6 maanden na de training kosteloos vragen stellen over de toepassing van de leerstof in het Ace! Coachingpanel op de website. De vragen worden beantwoord door de trainer die de bewuste groep getraind heeft. Cursisten krijgen ook permanente toegang tot de Ace! Kennisbase op de website. U ontvangt de toegangscode tijdens de training.

Drie tot zes maanden na de training kan er een optionele updatesessie ingepland worden.

Conditie incompany training

De in offertes, flyers en datasheets genoemde prijzen zijn inclusief: intake interview, voorbereiding, managementsrapportage, syllabus in kleur, trainingscertificaten en de reiskosten van de trainer. De prijzen zijn exclusief: eventuele externe locatiehuur, catering en drankjes, reis- en overnachtingkosten van de cursisten, kosten voor informele activiteiten of events, opvolgende coachingsessie(s) en 19% BTW. Op alle transacties zijn gedeponeerde leveringsvoorwaarden van toepassing. Op uw verzoek sturen we u deze graag toe.

Functie-invulling verkoop 1

Training	Functie-invulling verkoop 1
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

De training *functie-invulling verkoop 1* gaat vakinhoudelijk in op verkopen, en behandelt alle belangrijke werkzaamheden en aandachtspunten van een verkoper. Er worden handzame en direct effectieve tools aangereikt om de groei- en verkoopdoelstellingen te behalen.

De verkooptrainingen van Ace! benaderen verkoop steeds vanuit 5 invalshoeken:

- Organisatie van verkoop (hoe de klant te bedienen)
- Relatiemanagement (klanten geïnteresseerd houden)
- Aandacht voor de klant vanuit de gehele (eigen) organisatie
- Het bereiken van een steeds hogere klanttevredenheid
- Vergroting van de impact binnen een klantorganisatie

Na deze training zijn de deelnemers in staat om:

- Zelfstandig als verkoper te functioneren
- De relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer op te bouwen, te onderhouden en te behouden
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten

In deze training *functie-invulling verkoop 1* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Kritische succesfactoren voor verkoop:
 - Intermediair tussen eigen organisatie en de klant
 - Focus op de eigen bedrijfsdoelstellingen
 - Klantbehoeften en markten in kaart brengen
 - Klantbehoeften vertalen naar producten en diensten
 - Prioriteiten stellen
 - Conversieratio van suspect naar order
- Commerciële mindset:
 - Balans tussen bedrijfsbelang en het belang van de klant
 - Zelfsturend handelen
 - Mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden
 - Taakvolwassenheid
 - Teamwork en groepsdenken
- Financiële, kwalitatieve en kwantitatieve targets:
 - Stretchend, meetbaar, haalbaar
 - SMART-principe
 - Focus op korte en lange termijn
 - 5x4 plannen
 - Forecasting
- Verkoopplannen
- Prijselasticiteit in omzet, kosten en marge
- Usp's en meerwaarde van de eigen organisatie

- Benodigde kennis van:
 - Markten, marktontwikkelingen en de doelgroepen
 - Economische ontwikkelingen
 - Potentiële klanten
 - Bestaande klanten
 - De eigen organisatie
 - Producten, diensten en toekomstige productontwikkelingen
 - Concurrenten
- Offertes, adviezen, correspondentie en opvolging
- Marketing en contactmomenten met klanten en prospects
- Motivatie en omgaan met afwijzingen
- Informatie vastleggen en rapportage
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.
- Deze training kan worden gevolgd door de training *functie-invulling verkoop 2*

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: voortgangsbewaking.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, creativiteit.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Functie-invulling verkoop 2

Training	Functie-invulling verkoop 2
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

De training *functie-invulling verkoop 2* volgt op deel 1, gaat vakinhoudelijk in op verkoop, en behandelt alle belangrijke werkzaamheden en aandachtspunten van een verkoper. Er worden handzame en direct effectieve tools aangereikt om de groei- en verkoopdoelstellingen te behalen.

De verkooptrainingen van Ace! benaderen verkoop steeds vanuit 5 invalshoeken:

- Organisatie van accountmanagement (hoe de klant te bedienen)
- Relatiemanagement (klanten geïnteresseerd houden)
- Aandacht voor de klant vanuit de gehele (eigen) organisatie
- Het bereiken van een steeds hogere klanttevredenheid
- Vergroting van de impact binnen een klantorganisatie

Na deze training zijn de deelnemers in staat om:

- Om zelfstandig als (sr) verkoper te functioneren
- De relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer op te bouwen, te onderhouden en te behouden
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten

Om deze module te kunnen volgen dient eerst de training *functie-invulling verkoop 1* te zijn doorlopen. In deze training *functie-invulling verkoop 2* komen de volgende aanvullende onderwerpen aan de orde:

- Herhaling *functie-invulling verkoop 1*
- De organisatie en de verkoper als:
 - Leverancier van producten of diensten
 - Leverancier van meerwaarde
 - Partner voor klanten
- Aandacht verdelen over taken:
 - Inbound versus outbound
 - Resultaatgerichte taken
 - Niet resultaatgerichte taken
- Teamwork en samenwerking:
 - Samenwerking met de eigen organisatie
 - Samenwerking met de eigen interne verkoopafdeling
 - Een verkoopteam opbouwen, leiden en beheren
- Acquisitie en new business:
 - Permanente acquisitie marketing en verkoop
 - Pushacquisitie versus pullacquisitie
- Business development met accountplannen:
 - Accountprofiel
 - Accountanalyse
 - Accountplan
- Verschillende bedrijfskolommen en distributiekanaalen
- Feedback van klanten gebruiken voor:
 - Productverbeteringen en -ontwikkeling
 - Kwaliteitsverbetering van de eigen organisatie
 - Klantgerichtheidverbetering van de eigen organisatie

- ABC-analyse in prospects, klanten en offertes:
 - Klanten indelen naar winst- of groeipotentieel
 - Segmentatie in potentiële klanten
 - Omzetgroei bij bestaande klanten
 - Cross selling en up selling
 - Verliesgevende klanten
- Concurrentieanalyse (5 forces model)
- Interactie tussen sales en marketing: closed loop model
- Verbeterpotentieel van verkooporganisaties
- Netwerken voor verkopers
- Informatie vastleggen en rapportage
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: samenwerken, onderhandelen, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Verkoopvaardigheden en -communicatie 1

Training	Verkoopvaardigheden en -communicatie 1
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *verkoopvaardigheden en -communicatie 1* zijn de deelnemers in staat om:

- De wensen van de klant te inventariseren en te koppelen aan het juiste product- of het juiste dienstenassortiment
- Professioneel en klantgericht te communiceren
- Mogelijkheden voor up selling en cross selling te creëren of te herkennen
- Alle stappen in een verkoopgesprek te herkennen en deze toe te passen
- Tegenwerpingen op het juiste moment te weerleggen
- Afsluittechnieken te herkennen en te hanteren
- Klantentypen te herkennen en het eigen gedrag daarop aan te passen

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Klantgerichtheid
- Verkopen: vragen en luisteren
- Test: uw persoonlijke stijl van communiceren
- Verbale communicatie en non verbale communicatie
- Hoe mensen communiceren: DAS-model
- Hoe mensen redeneren: insighttypes
- Commerciële mindset
- Telefonisch afspraken maken:
 - Benadering nieuwe of bestaande klanten
 - 2 gespreksdoelen: een afspraak en een tweede laagdrempelig doel
 - Gebruik van doorvertaalde USP's
 - Contactbezwaren en inhoudelijke bezwaren
 - Pushtechniek versus pulltechniek
- Eerst zelf geaccepteerd worden
- De fasen van het verkoopgesprek:
 - De gespreksopening
 - Inventarisatie in een gesprek:
 - De SPIN-methodiek voor inventarisatie:
 - Situatie
 - Probleem
 - Implicatie
 - Noodzaak of nut
 - Modernere SPIN-varianten
 - De BBB-methodiek voor inventarisatie
 - Vrije inventarisatie
 - Feedback geven
 - Omgaan met bezwaren en weerstand
 - De argumentatiefase in een gesprek
 - Overtuigingsstijlen
 - Communicatie rondom de prijs of investering
 - Het afsluiten van het gesprek met actiepunten voor de nabije toekomst
- Sturing en leiding in een gesprek

- Andere bekende gespreksmodellen:
 - AIDA
 - VOCATIO
 - DIBABA
 - Jouw voorkeursstijl
- Cross selling en up selling
- Werken aan je verkooptoeekomst:
 - De huidige klanten zijn de beste vorm van reclame
 - Contact onderhouden
 - Netwerken voor verkopers
- Je wint niet altijd:
 - Omgaan met afwijzingen en mislukkingen
 - Time management en prioriteiten stellen
 - Concurrentiedruk, 5 forces model
- Het deel van de tientallen:
 - De tien grootste verkoopfouten die iedereen maakt
 - Tien manieren om bijna altijd een koop te sluiten
 - Tien manieren om de kunst van het verkopen te leren
 - Tien stappen op weg naar professionaliteit
 - Tien eigenschappen van een professionele verkoper
 - Tien beproefde manieren om een transactie af te ronden
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden
- Deze training kan worden gevolgd door de training *verkoopvaardigheden en -communicatie 2*

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, inzet, resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Verkoopvaardigheden en -communicatie 2

Training	Verkoopvaardigheden en -communicatie 2
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Deze training is het vervolg op de training *verkoopvaardigheden en -communicatie 1*. Na deze vervolgraining *verkoopvaardigheden en -communicatie 2* zijn de deelnemers in staat om:

- De intense relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer op te bouwen, te onderhouden en te behouden
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten

In deze training *verkoopvaardigheden en -communicatie 2* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Herhaling *verkoopvaardigheden en -communicatie 1*
- Het verkopen van opbrengst
- Kettingverkoop
- Consultative selling
- Samen problemen oplossen
- De 4 lagen van een gesprek
- Demonstratie en presentatie
- Klantgericht communiceren
- Netwerken voor accountmanagers
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, besluitvaardigheid, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Telefonische verkoop

Training	Telefonische verkoop
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *telefonische verkoop* zijn de deelnemers in staat om:

- De wensen van de klant te inventariseren en te koppelen aan het juiste product- of het juiste dienstenassortiment
- Professioneel en klantgericht te communiceren
- Mogelijkheden voor up selling en cross selling te creëren of te herkennen
- Alle stappen in een verkoopgesprek te herkennen en deze toe te passen
- Tegenwerpingen op het juiste moment te weerleggen
- Afsluittechnieken te herkennen en te hanteren
- Klantentypen te herkennen en het eigen gedrag daarop aan te passen

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Verkoopmindset en klantgerichtheid
- Voorbereiding telefonische verkoopgesprekken
- Test: uw persoonlijke stijl van communiceren
- Communicatievaardigheden:
 - Hoe mensen communiceren: DAS-model
 - Verbale communicatie en non verbale communicatie
- Hoe mensen redeneren: insighttypes
- Pushtechniek versus pulltechniek
- Telefonische benadering:
 - Benadering nieuwe of bestaande klanten
 - 2 gespreksdoelen: een afspraak en een tweede laagdrempelig doel
 - Gebruik van doorvertaalde USP's
 - Contactpersoon onbekend
 - Omgaan met poortwachters
 - Contactbezwaren
 - Inhoudelijke bezwaren en weerstand
- Telefonische verkoopgesprekken:
 - Gespreksopening
 - Inventarisatie in een gesprek:
 - Vrije inventarisatie
 - De BBB-methode voor eenvoudige inventarisatie
 - De SPIN-methode voor complexe inventarisatie:
 - Situatievragen
 - Probleemvragen
 - Implicatievragen
 - Noodzaakvragen
 - Modernere SPIN-varianten
 - Sturing en leiding in een klantgesprek
 - Feedback geven
 - Beargumenteren en controleren
 - Omgaan met bedenkingen en weerstand van klanten
 - Uitstelgedrag bij beslissingen
 - De prijs bespreken
 - Afsluiting van het gesprek:
 - Actiepunten genereren
 - De koop sluiten

- Andere bekende gespreksmodellen:
 - AIDA
 - VOCATIO
 - DIBABA
 - Jouw voorkeursstijl
- Omgaan met afwijzingen en mislukkingen
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden
- Deze training kan worden gevolgd door de training *verkoopvaardigheden en -communicatie 1 en 2*

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, inzet, resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Pullacquisitie verkoop - PAMA® new business

Training	Pullacquisitie verkoop - PAMA® new business
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

In de PAMA® systematiek (permanent acquisitieproces marketing en accountmanagement) wordt een marketing- en verkoopmodel gepresenteerd dat zowel door verkopers als marketingmedewerkers in de dagelijkse praktijk kan worden gehanteerd en dat zorgt voor:

- Focusverlegging van pushacquisitie naar pullacquisitie bij bestaande en nieuwe klanten
- Een constante instroom van nieuwe prospects op 3 niveaus:
 1. Interesse in het bedrijf, het product en de materie
 2. Interesse in het product en de materie
 3. Interesse in de materie
- Upgrading van prospects naar een hoger niveau met korte en lange termijn resultaten

In de training *Pullacquisitie verkoop - PAMA® new business* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Tendens: van verkoopprocessen naar koopprocessen
- 4 acquisitiestrategieën:
 - Farming: lopende opdrachten
 - Farming: bestaande klanten
 - Hunting: nieuwe klanten
 - Hunting: nieuwe product-marktcombinaties
- Inleiding in de PAMA-systematiek, van push naar pull
- Bronnen en middelen voor acquisitie
- Keuzes en benodigde kennis bij realisatie van new business:
 - Marktsegmenten
 - Klanttypen
 - Producten
 - Product-marktcombinaties
 - Concurrentiedruk (5 forces model)
- SWOT-analyse huidige acquisitie
- Onderdelen PAMA acquisitie:
 - Meer controle over acquisitieresponse
 - 3 niveaus van contactpersonen:
 - Directie en board
 - Management en MT
 - Operationeel
 - 3 niveaus van reactie:
 - Hoge drempel: interesse in het bedrijf, het product en de materie
 - Middel drempel: interesse in het product en de materie
 - Lage drempel: Interesse in de materie
 - 3 doelstellingen per marketing- of acquisitie-uiting
 - PAMA acquisitie in 3x3x3:
 - 3 niveaus contactpersonen
 - 3 reactieniveaus
 - 3 doelstellingen per marketing- of acquisitie-uiting
 - AIVA-formule (aandacht, interesse, verlangen, actie)
 - Vertaalde USP's als marketing header
 - Contactmomenten met doelgroepen:
 - Primair
 - Secundair

- Voorbeelden van PAMA acquisitie:
 - Via websites en e-mail
 - Via reguliere marketing
 - Via advertenties in gedrukte media
 - Via persoonlijke contacten
 - Via telefonische contacten
- Het PAMA-acquisitieplan:
 - Primaire en secundaire PAMA acquisitie
 - PAMA upgrading
 - Marketing voor marketing
 - Interne marketing
- Upgrading van leads
- PAMA resultaten meetbaar maken
- Doelgroeponderscheiding:
 - Soorten organisaties
 - Soorten contactpersonen
 - Cruciale informatie vastleggen
 - De relatiedatabase aanpassen
- Focus op korte en lange termijn resultaten
- Integratie met reguliere acquisitie en marketinguitingen:
 - Het marketing- en budgetplan
 - Marketingcommunicatie
 - De product- of marketingcyclus
 - Integratie binnen conventionele marketing
- Interactie tussen sales en marketing: closed loop model
- Opvolging leads door accountmanagement, 3 actieniveaus:
 - Interesse in het bedrijf, het product en de materie
 - Interesse in het product en de materie
 - Interesse in de materie
- Implementatie van PAMA met een 5x4-plan
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge presentatie, schriftelijke communicatie.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: accuratesse, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Pushacquisitie verkoop - Telefonische acquisitie

Training	Pushacquisitie verkoop - Telefonische acquisitie
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *pushacquisitie verkoop - telefonische acquisitie* zijn de deelnemers in staat om:

- Acquisitie tot een structureel en interessant deel van het takenpakket te maken
- Veel betere resultaten te behalen uit telefonische acquisitie
- Telefonische acquisitie *getrapt* toe te passen met meerdere gespreksdoelen

Deze training benadert acquisitie vanuit 3 invalshoeken:

- Technische kant (aanpak in de praktijk)
- Communicatie en gesprekstechniek
- Mentale aspecten als motivatie en mindset

Inhoud van het trainingsprogramma:

- SWOT-analyse telefonische acquisitie
- Mindset en motivatie mbt acquisitie
- Doel en doelgroep
- Benadering per klantsoort:
 - Nieuwe klanten (suspects)
 - Bestaande klanten
 - Inactieve klanten
- Twee gespreksdoelen:
 - Hoogdrempelig 1e doel
 - Laagdrempelig 2e doel
- Aandacht krijgen en aandacht vasthouden
- Vraagtechnieken
- Gebruik van doorvertaalde USP's
- Hoogdrempelig gespreksdoel
- Laagdrempelig gespreksdoel
- Contactpersoon onbekend
- Omgaan met poortwachters (telefoniste, secretaresse)
- Gespreksmodel telefonische acquisitie
- Gespreksopening
- Reactie op contactbezwaren
- Bezwaren en weerstand
- Beargumenteren
- Positieve signalen
- Pushtechniek versus pulltechniek
- Gespreksstatistieken
- Taalgebruik
- Aantekeningen maken
- Stroomschema telefonische acquisitie
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: accuratesse, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Pushacquisitie verkoop - Direct marketing

Training	Pushacquisitie verkoop - Direct marketing
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Direct marketing is niet meer de verkoopbrief met antwoordstrook van vroeger. Nieuwe media zoals het internet en de overgang van een verkopersmarkt (push) naar een kopersmarkt (pull) hebben belangrijke wijzigingen veroorzaakt in direct marketing.

Na deze training zijn de deelnemers dan ook in staat om:

- Effectieve direct marketing planmatig uit te voeren
- Naast brieven ook andere mediavormen, zoals internet en e-mail, te gebruiken
- Response te genereren op direct marketing

Inhoud van de training *pushacquisitie verkoop - direct marketing*:

- Planning & positionering van het aanbod
- Creatieve strategieën
- Business-to-business direct marketing
- Business-to-consumer direct marketing
- Directe response in:
 - Brieven, fax en e-mail
 - Gedrukte media
 - Broadcast media
 - Interactieve media
- Toepassingen
- Voordelen
- Ontwikkeling van DM-campagnes:
 - Fasen van de mailingactie
 - Doel van de mailingactie
 - Opzet mailingactie
- Planning
- Samenstelling van de mailing
- Vooraf testen
- Mailingadressen
- Werkvolgorde
- Aandacht krijgen
- Respons verkrijgen:
 - Push marketing
 - Pull marketing
- Inhoud bepalen
- Schrijven van de brieftekst
- Woord- en taalgebruik, stijl
- AIDA-structuur
- Interessant maken
- Uw afzendergegevens
- Adressering
- Personaliseren
- Afsluiting en ondertekening
- Gebruik van P.S.

- Vormgeving algemeen:
 - Kopregel en tussenkoppen
 - Gebruik van afbeeldingen
 - Lengte van de brief
 - Letters en opmaak
 - Responsmedium
 - Envelop
- Respons verwerken:
 - Begeleidende brief
 - Het aanbod waar maken en customer service
- Evalueren van een actie
- Winstgevendheid & life time
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: schriftelijke communicatie.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, voortgangsbewaking.
- *Analyse en besluitvorming*: accuratesse, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit, visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Offertes verkoop

Training	Offertes verkoop
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Een offerte is veel meer dan een prijsopgave. Het is een prima middel om de relatie met (potentiële) klanten te versterken. Of het is een uitstekend advies! Maar juist daar gaat het nogal eens mis. De klik tijdens persoonlijke gesprekken wordt teniet gedaan met gortdroge, formele en technische offertes.

In deze training *offertes accountmanagement* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Professionele voorstellen:
 - De juiste toon
 - Standaardteksten
 - Brief en bijlagen
 - Afzender
 - Contact houden
- Soorten offertes:
 - Gevraagde offertes
 - Ongevraagde offertes
 - Offertes voor diensten
 - Offertes voor producten
 - Offertes voor product-dienstcombinaties
 - Adviesoffertes
 - Projectoffertes
 - Budgettaire offertes
 - Als business case
- Vaste onderdelen van een offerte
- De klant of prospect in kaart:
 - Besliser of DMU, TSG binnen een DMU (taak, standpunten, gedrag)
 - Wat is de exacte vraag
 - Waarom een offerte
 - Budgettaire overwegingen
 - Concurrentie in een offertetraject
 - Tijdsplanning offerte tm beslissing
- Verkoopargumenten in de offerte:
 - Return on investment
 - Vertaalde USP's
 - Consultative selling
- Inhoud van de offerte:
 - Uitstraling
 - Opmaak en tekstgebruik
 - Inleiding
 - De vraag van de klant
 - De oplossing
 - Uitvoeringsvoorwaarden
 - De investering
 - Uw bedrijf
 - Afsluiting
 - Illustraties en bijlagen
 - Stopvermogen in offertes
- Vrijblijvendheid van offertes:
 - Wel of niet vrijblijvend
 - Gratis of niet
 - Non disclosure agreement

- Opmenging van offertes:
 - Persoonlijk contact
 - Contact per telefoon
 - Contact per brief of e-mail
 - Reactiemogelijkheden voor de klant op 3 niveaus
- Opdracht binnen
- Opdracht verloren
- Succesfactoren en valkuilen
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: schriftelijke communicatie, samenwerken, overtuigingskracht.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, accuratesse, creativiteit.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

E-mailingen als verkooptool

Training	E-mailingen als verkooptool
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

E-mail is een goedkoop en snel medium om grote aantallen klanten of prospects te bereiken:

- Maar hoe gaat u daar precies mee om?
- Wat kunt u doen met e-mail?
- Hoe gebruikt u dit kostenefficiënte medium met een optimaal resultaat!

In deze training *e-mailingen als verkooptool* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- E-mail algemeen:
 - Bezorging binnen een aantal seconden
 - Hoge penetratiegraad bij lage kosten
 - Gepersonaliseerde e-mails
 - Meetbaarheid van resultaat
 - Informele communicatie
- Gebruik van e-mail:
 - Europese telecommunicatiewet 2004 (spam)
 - Brede toepasbaarheid
 - De klantlevenscyclus en de toepasbaarheid van e-mail
 - Effectiviteit van online middelen vergeleken
 - Wat verwacht de klant van e-mailings?
 - Keuze voor push of pull marketing
- E-mailingen in de praktijk:
 - Opzetten van een e-maillijst
 - Opt-in: toestemming om te mailen
 - Opt-out: verwijderen van de verzendlijst
 - Viral marketingtechnieken: member-get-member
 - Uitvoeren van een e-mailing
 - Opmaak van een e-mail
 - Imago en identiteit
- Verschillende verschijningsvormen:
 - Vormen van e-mail voor klantenbinding:
 - Customer Relationship E-mail
 - Corporate newsletter
 - Reminder service
 - Vormen van klantenwerving met e-mail:
 - Reactiemogelijkheden op een e-mail:
 - Hoogdrempelig
 - Laagdrempelig
 - Permission list marketing
 - Sponsored newsletter
 - Sponsored discussion list
 - Advocacy marketing of viral marketing
 - Partner co-marketing
 - Informatie-updates
- Response op e-mailingen:
 - Meetbaarheid
 - Informatievragen
 - Bestellingen
 - Automatische response
 - Verzoeken tot verwijdering

- Kosten en opbrengsten:
 - Kosten vergeleken
 - Opbrengsten gemeten
 - Click through ratio
 - Buy through ratio
- Actieplan implementatie e-mailmarketing
- Samenvattend: een strategisch communicatiemiddel
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: schriftelijke communicatie.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit, visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Beurstraining verkopers

Training	Beurstraining verkopers
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze *beurstraining verkopers* beschikken de deelnemers over:

- Praktische tools met betrekking tot het commercieel functioneren op een beurs
- Essentiële vaardigheden die zij nodig hebben in het communicatieproces met beursbezoekers

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De kick off voor de beurs:
 - Organisatie
 - Planning
 - Taakverdeling
- Tijdens de beurs:
 - Een correcte verschijning
 - Een open houding
 - Presentatie op beurzen
 - Assertiviteit naar bezoekers
 - Het voeren van een goed beursgesprek:
 - Vragen stellen aan bezoekers
 - Kwalificeren van gesprekspartners
 - Een beslisser, of toch niet...
 - Afsluiten: order, afspraak of...
 - Informatie vastleggen
- Opvolging van de beurs:
 - Kwalificatie van leads
 - Afspraken maken
 - Opvolging door binnen- of buitendienst
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Klachtenbehandeling voor verkopers

Training	Klachtenbehandeling voor verkopers
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Mensen hebben soms moeite met het correct behandelen van klachten. Deze training leert stap voor stap aan de hand van duidelijke schema's hoe uw klachten van klanten het beste kunt opvangen en afhandelen. Een klacht is voor een bedrijf een leermoment waarop soms waardevolle feedback gegeven wordt door uw relaties. Ook het herkennen en gebruiken van deze feedback maakt onderdeel uit van deze training.

In deze training *klachtenbehandeling voor verkopers* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Hoe meer klachten hoe beter
- Klachtenmanagement vereist *beter-willen-woorden*
- Klachtenmanagement vereist toegankelijkheid
- Klachtenmanagement is een outside-in proces
- Eerst de klant, dan de klacht
- Klachten herkennen
- Communicatie van de klager (DAS-model)
- Zorg zoveel mogelijk voor first call solutions
- Principes voor klantgerichte reactie op klachten
- Wat vooral niet doen?
- Het klachtgesprek:
 - Klachten aanvaarden
 - Klachten afwijzen
 - Afhandeling uitstellen
 - Communicatievaardigheden
- De klachtbrief:
 - Klachten aanvaarden
 - Klachten afwijzen
 - Afhandeling uitstellen
 - Schriftelijke communicatie per brief of e-mail
- Casus: het gebruiken van de feedback
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, schriftelijke communicatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: stressbestendig.
- *Motivatie*: organisatieloyaliteit, integriteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Onderhandelen

Training	Onderhandelen
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Onderhandelen is een spel, zeggen professionals. Daarom is het handig de spelregels te kennen. Want: onderhandelen doe je overal. Op het werk, thuis, in de winkel en in de kroeg. Met je baas, je partner, collega's en wildvreemden. Je kunt er niet omheen. Deze cursus leert je hoe je opkomt voor je belang zonder de relatie met je onderhandelingspartner in gevaar te brengen. We geven je praktische informatie waar je meteen je voordeel mee kunt doen. Onderhandelen een spel? Speel het dan ook maar om de knikkers!

Na de training *onderhandelen* zijn de deelnemers in staat om:

- De uitgangssituaties voor het voeren van onderhandelingen te herkennen.
- Op gestructureerde en professionele wijze allerlei onderhandelingen te voeren.
- Onderhandelingsprincipes, die het realiseren van win-win overeenkomsten maximaliseren, toe te passen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Test: uw communicatiestijl
- Aspecten van onderhandelen:
 - Inhoud
 - Spelregels
 - Machtsbalans
 - Sfeer en psychologisch inzicht
- Typen onderhandelaars:
 - Calimero
 - Toezichthouder
 - Sprinter
 - Chagrijn
- Einddoel: tot overeenstemming komen
- Uitgangspunt: redelijk, rationeel en realistisch
- Valkuilen bij onderhandelen:
 - Aardig willen zijn
 - Onderschatting
 - Onderste uit de kan
 - Op de man spelen
 - Emotie ipv feiten en cijfers
 - Reageren op truckjes
- Bepalen van de eigen onderhandelingsdoelstellingen
- De onderhandelingstrechter:
 - Meebewegen
 - Tegenbewegen
- Onderhandelingsstrategieën:
 - Verras de ander
 - Neem de tijd
 - Gebruik beperkte bevoegdheid
 - Onderhandel stap voor stap
 - Hou een concessie bij de hand
 - Wees duidelijk over principes
 - Onderhandel verbaal en non-verbaal
 - Wissel van gedrag naar taak (speel de bal)

- Hardere onderhandelingsstrategieën (maar soms handig):
 - Wissel van taak naar gedrag (speel de man)
 - Denken in problemen ipv mogelijkheden
 - Tijdsdruk
 - Alles of niets
 - Verschillen achter blokkades
- Reageren op onderhandelingstrucks
- 10 truckjes zelf toepassen
- Van onderhandelen naar samenwerken
- Voorzichtig zijn met concessies
- Bij voorkeur twee winnaars
- Omgaan met tijdsdruk
- Zacht voor de mensen, hard voor de problemen
- Checklist bekwaam onderhandelen
- Onderhandelingsniveaus
- DAS-communicatiemodel
- Communicatievaardigheden
- Persoonlijk actie- en leerplan

Deze training kan in een aantal verschillende praktijkvarianten uitgevoerd worden:

- Commercieel onderhandelen met klanten of leveranciers
- Niet-commerciële onderhandelingen
- Onderhandelen binnen de eigen organisatie
- Bedrijfspolitieke onderhandelingen

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge presentatie, samenwerken, onderhandelen, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Adviesvaardigheden voor verkopers

Training	Adviesvaardigheden voor verkopers
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na de training *adviesvaardigheden voor verkopers* zijn de deelnemers in staat:

- De relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer verder uit te bouwen door een sterk adviserende rol te spelen
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Waarom adviseren
- Wat adviseurs doen
- De overstap van verkoop naar de advisering
- Het adviseringsproces naar accounts:
 - Het probleem definiëren en je voorstel schrijven
 - Problemen oplossen en aanbevelingen doen
 - Je aanbevelingen presenteren
 - Je aanbevelingen laten bekijken
- Belangrijkste vaardigheden voor adviseurs:
 - Het juiste doen en het juiste zeggen
 - Communiceren, rapporten en presentaties
 - Je tijd en je werkzaamheden bijhouden
 - Je effectiviteit vergroten
 - Ondersteunende middelen gebruiken
 - Je advies in de schijnwerpers zetten
- Het deel van de tientallen:
 - Tien manieren om internet te gebruiken
 - De tien grootste fouten die een adviseur kan maken
 - Tien tips voor een overtuigend voorstel
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, schriftelijke communicatie, samenwerken, onderhandelen, overtuigingskracht, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Commercieel telefoongebruik

Training	Commercieel telefoongebruik
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *commercieel telefoongebruik* zijn de deelnemers in staat om:

- Het verschil tussen passief, actief en reactief telefoongebruik in te zien.
- Gesprekken professioneel en klantvriendelijk te voeren.
- Gesprekken te reactiveren, te leiden en positief af te sluiten.
- De wensen van de klant te inventariseren en te koppelen aan het juiste product- of dienstenassortiment
- Om te gaan met tegenwerpingen en deze om te buigen naar nieuwe gespreksopeningen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Telefoonstem is de stem van het bedrijf
- Ook aan de telefoon persoonlijk overkomen
- Assertiviteit aan te telefoon
- Contactbezwaren
- Actief luisteren en vragen stellen
- Soorten vragen
- Omgaan met bezwaren en weerstand
- Sturing van een gesprek
- Feedback geven
- Actiepunten genereren
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Structurele gespreks- en inventarisatietechnieken

Training	Structurele gespreks- en inventarisatietechnieken
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Zakelijke gesprekken vereisen een structuur. Zeker indien er meerdere complexe gesprekken worden gevoerd over één thema, gespreid over een langere periode. De normale gespreksstructuur van opening, inventarisatie, argumentatie en afsluiting volstaat dan niet meer.

Na de training zijn de deelnemers in staat om:

- Effectieve (verkoop) gesprekken te voeren bij complexe vraagstellingen
- Gesprekken assertief te leiden zonder te domineren
- Actiepunten ter opvolging te genereren
- Langere en complexe trajecten succesvol te doorlopen

Inhoud van de training:

- Vraag- en gesprekstechnieken:
 - Hoe mensen communiceren: DAS-communicatiemodel
 - Hoe mensen redeneren: insighttypes en leitmotieven
 - Test: uw natuurlijke communicatiestijl
 - Verbaal communiceren en interpreteren
 - Non-verbaal communiceren en interpreteren
 - Assertiviteit, gespreksleiding en -sturing
- Gespreksdoelen
- Verkoopgesprekken van de 3e generatie:
 - Uitdaging, doel, resultaat, belang
 - Context, keuze, effect, voorkeur
 - Omstandigheden, onderwerp, voordelen, effect
- Afwisseling met andere gesprekstechnieken
- Actiepunten genereren ter opvolging van het gesprek
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, mondelinge presentatie, luisteren, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, durf, stressbestendig, onafhankelijkheid, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, inzet, resultaatgerichtheid, zelfontwikkeling, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, integriteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit, visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Time management

Training	Time management
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Alle medewerkers en managers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Inhoud van de training *time management*:

- Time management:
 - Druk en stress zijn verschillende dingen
 - Moet ik dit nu doen?
 - Kenmerken van tijd
 - Tijdrovers en mindset
- De basis van time management:
 - Helikopterview
 - Timemanagement versie 3: de timemanagementmatrix:
 - Belangrijk, niet belangrijk
 - Urgent, niet urgent
 - Urgentie-index
- Timemanagement versie 4: wat wil je pro-actief bereiken (Covey):
 - Sleutelrollen in je functie
 - Doelstellingen per rol: korte termijn en lange termijn
 - Koppeling tussen functie- en bedrijfsdoelen
- Planmatig werken: lineaire planning of cyclische planning
- Van planning naar concrete acties
- Focus op prioriteiten stellen:
 - Spoed AB
 - MoSCoW
 - Prioriteiten op bedrijfsniveau
- Waarom te kort aan tijd:
 - Planning en organisatie zelf kosten (te) veel tijd
 - Uitstelgedrag
 - Faalangst
 - Perfectionisme
 - Behoefte aan waardering
 - Moeite met *nee* zeggen
 - Chaotische werkplek
- Inschatten van benodigde tijd:
 - Regels bij tijdsinschatting
 - Work breakdown structure
- Methoden voor time management:
 - Slicing 1 - Tijdsindeling van succesfactoren behorend bij sleutelrollen
 - Slicing 2 - Soortgelijke werkzaamheden samenvoegen
 - Slicing 3 - Wees pro-actief naar de toekomst
 - Geen fixed planning maar floating
 - Plan maximaal 50% van je tijd
 - Deadline-principe
 - SLOT-principe
 - De 80/20 regel
 - Samenwerking
 - Doe-het-nu principe
 - Nee zeggen
 - Variabele aanvangstijd

- Praktische tips:
 - Vergaderingen
 - Telefoon, inkomend en uitgaand
 - Grip op e-mail, inkomend en uitgaand
 - Externe storing
 - Informatiestromen
 - Organisatie van werk(plek)
 - Inrichting van Outlook:
 - Inbox
 - Kalender
 - Taken
- Communicatievaardigheden mbt time management (optioneel)
- Bijlage: checklist burn-out

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, samenwerken, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, durf, stressbestendig, onafhankelijkheid, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, zelfontwikkeling, zelfmanagement, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: accuratesse, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Onderhandelen met een DMU

Training	Onderhandelen met een DMU
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1725,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

De DMU is geenszins een vaste, laat staan formele unit binnen een organisatie. Per te nemen beslissing en per onderhandelingscase zal de DMU verschillen van samenstelling. Met het wijzigen van de samenstelling zullen ook de machtsverhoudingen binnen de DMU wisselen. Zo is het goed mogelijk dat een inkoper in de ene DMU slechts de rol van adviseur heeft, bijvoorbeeld wanneer het gaat om complexe aankopen, terwijl hij binnen een andere DMU de eindbeslissers is, bijvoorbeeld wanneer het gaat om routinematige aankopen. Naast het type koopproces dient ook de politieke infrastructuur en de officiële organisatiestructuur per onderhandelings situatie en DMU opnieuw te worden geanalyseerd.

Na de training *onderhandelen met een DMU* zijn de deelnemers in staat:

- Een DMU goed in kaart te brengen
- Efficiënt te communiceren met de verschillende leden van een DMU
- Een goed onderscheid te maken in de verantwoording van DMU-leden
- Effectief te onderhandelen met mede- en tegenstanders in de DMU

Inhoud van deze training:

- De organisatiestructuur
- Politieke infrastructuur
- Aankoop situaties:
 - Routineaankopen
 - Gewijzigde aankopen
 - Investering in nieuwe producten of diensten
- Deelnemers binnen een DMU, het Ace! TGS-model:
 - Taak:
 - Gebruikers
 - Beïnvloeders
 - Inkoopers
 - Beslissers
 - Gedrag:
 - De econoom
 - De technicus
 - De gebruiker
 - De Gids
 - Standpunt
- Onderhandelen met de DMU
 - Een oplossing vinden
 - Win-win
 - Relatie behouden
- Stappen in het onderhandelingsproces
- Onderhandelingstechnieken

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge presentatie, samenwerken, onderhandelen, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Coaching on the job

Training	Coaching on the job
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep per dag
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	

Vrijwel alle trainingsonderwerpen kunnen ook aangevuld of uitgevoerd worden in de vorm van *coaching on the job*.

Een trainer begeleidt dan één of meer personen in de dagelijkse werkpraktijk, en geeft direct feedback op de werkzaamheden. Voorafgaand aan een coachingsdag kan er desgewenst een korte trainingssessie plaatsvinden. Aan het einde van zo'n coachingsdag of -traject kunnen onderwerpen verder theoretisch aangevuld worden in de vorm van een korte training. Als laatste volgt een managementrapportage.

Coaching on the job is maatwerk. Neem contact op het Ace! voor meer informatie.

Maatwerktraining, in overleg

Training	Maatwerktraining, in overleg
Categorie	Verkoopvaardigheden
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1725,- excl. BTW per groep per dag
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

In overleg met één van onze consultants kunt u over vrijwel elk onderwerp binnen onze competences, een *maatwerktraining* laten ontwikkelen. Desgewenst in combinatie met een passend event. Voor de ontwikkeling van maatwerktrainingen hanteert Ace! het basis-analysemodel:

1) Vraagstelling

- Wat is het onderwerp of de vraag
- Formuleer de vraagstelling. Doe dit zo concreet mogelijk
- Waaruit is de vraag ontstaan; wat is de achtergrond
- Wat wil men met de training bereiken (beoogde product)
- Door wie wordt de scholingsbehoefte geformuleerd
- Wat is het gewenste resultaat

2) Doelgroep

- Voor welke mensen precies is de training bedoeld
- Welke voorkennis en ervaring hebben de deelnemers
- Wat is de motivatie of het belang van de deelnemers

3) Trainer

- Welke trainerkwaliteit is nodig
- Is die kwaliteit binnen het opleidingsinstituut aanwezig
- Is de verwachting ten aanzien van de handelwijze van de trainer eenduidig en bij belanghebbenden bekend

4) Onderwerp en inhoud

- Welke onderwerpen en skills dienen aan bod te komen
- Wat kennen en kunnen de deelnemers na de training
- Is het beoogde perspectief realistisch
- Is er de mogelijkheid om de kennis toe te passen
- Is de nieuwe capaciteit in balans met de werksituatie en praktijk van de deelnemers

5) Waar en wanneer

- Op welke locatie wordt het programma uitgevoerd
- Wat is de betekenis van die locatie voor de training
- Wat is de beste periode? Welke dagen of dagdelen

6) Investering

- Welke investering (in tijd en geld) is nodig
- Welke andere kosten gaan gemaakt worden voor de daadwerkelijke uitvoering
- Is de verhouding investering - product realistisch



Trainingslocaties: Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam • Eindhoven
Utrecht • Zwolle • Amersfoort • Breda • Arnhem • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Office: Kersenberg 32 • 4708KC Roosendaal • T 0165 396108 • F 0165 396195
K.v.K Breda 20.10.1441 • Rabobank 18.43.56.717 • BTW nl1552.799.32.b01
info@ace-management-partners.nl • www.ace-management-partners.nl