



## Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



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

## Ace! Personal 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! PERSONAL TRAINING® - UITLEG VAN DE TRAININGSVORM.....	3
ALTIJD MAATWERK.....	3
FLEXIBELE PLANNING.....	3
KENMERKEN PERSONAL TRAINING.....	3
TRAININGSNIVEAUS.....	3
ACE! PERSONAL TRAINING® VERSUS TRAINING IN OPEN INSCHRIJVING.....	4
ACE! COACHINGPANEL®.....	4
CONDITIES ACE! PERSONAL TRAINING®.....	4
FUNCTIE-INVULLING ACCOUNTMANAGEMENT 1.....	5
FUNCTIE-INVULLING ACCOUNTMANAGEMENT 2.....	7
COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN 1.....	9
COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN 2.....	11
ACCOUNTPLANNEN.....	12
KEY ACCOUNTMANAGEMENT.....	14
PULLACQUISITIE ACCOUNTMANAGEMENT - PAMA® NEW BUSINESS.....	16
PULLACQUISITIE ACCOUNTMANAGEMENT - PAMA® NEW BUSINESS TOP 500 BEDRIJVEN.....	18
PUSHACQUISITIE ACCOUNTMANAGEMENT - DIRECT MARKETING.....	21
PUSHACQUISITIE ACCOUNTMANAGEMENT - TELEFONISCHE ACQUISITIE.....	23
PROJECTMANAGEMENT VOOR ACCOUNTMANAGERS.....	25
PRESENTATIEVAARDIGHEDEN.....	28
OFFERTES ACCOUNTMANAGEMENT.....	30
ADVIESVAARDIGHEDEN VOOR ACCOUNTMANAGERS.....	32
ONDERHANDELEN MET EEN DMU.....	34
KLACHTENBEHANDELING VOOR ACCOUNTMANAGERS.....	36
E-MAILINGEN ALS ACCOUNTMANAGEMENTTOOL.....	37
BEURSTRAINING ACCOUNTMANAGERS.....	39
ABC-ANALYSE.....	40
BALANCED SCORECARDS ACCOUNTMANAGEMENT.....	41
ONDERHANDELEN.....	43
STRUCTURELE GESPREKS- EN INVENTARISATIETECHNIEKEN.....	45
TIME MANAGEMENT.....	46
PLANMATIG WERKEN (PLANNEN EN ORGANISEREN).....	48
COACHING ON THE JOB.....	50
MAATWERKTRAINING, IN OVERLEG.....	51

## Ace! Personal Training® - Uitleg van de trainingsvorm

De 4 grote voordelen van personal training:

- De Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor altijd trendzettend
- Personal training is altijd een betere optie dan een generieke groepstraining in open inschrijving
- 50% kostenbesparing: aan een personal training kan altijd gratis een 2<sup>e</sup> cursist deelnemen, de investering blijft gelijk
- 50% tijds winst: personal training vergt de helft van het aantal trainingsdagen ten opzichte van een training in open inschrijving

Alle Ace! trainingen kunnen gevolgd worden in de vorm van een personal training. Feitelijk is dat een incompany opleiding met één trainer en 1 of 2 deelnemers. Dit is de meest effectieve manier van trainen. De deelnemer heeft de volledige aandacht van de trainer en die kan de inhoud van het programma geheel toespitsen op de wensen en het kennisniveau van de cursist. Ace! Personal Training® is altijd een betere oplossing dan een training in open inschrijving, waarin moet worden uitgegaan van de grootste gemene deler, en waar weinig ruimte is voor uw eigen praktijk. Personal trainingen kunnen gegeven worden binnen uw eigen organisatie of in één van de Ace! trainingslocaties.

### Altijd maatwerk

Voor de training houden we een telefonisch intake interview waarin we aansluiting realiseren tussen de training, uw vraagstelling en de kennis en ervaring van de cursist, eventuele voorbereidende individuele opdrachten voor de cursist formuleren en de trainingsdoelen stellen. Er vindt dus een nauwkeurige fine tuning op de praktijksituatie en het niveau van de cursist plaats. De inhoud van de training wordt precies toegespitst op uw vraagstelling: onderwerpen worden toegevoegd of weggelaten en maatwerk is mogelijk.

### Flexibele planning

U kiest zelf de trainingsdata waarop u het programma wilt volgen, van maandag tm zaterdag. Aaneengesloten dagen, in blokken 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 personal training gaat ook altijd door, terwijl dat bij een andere training in open inschrijving vaak onzeker is door afhankelijkheid van het aantal deelnemers dat voor het programma ingeschreven wordt

### Kenmerken personal training

- Bij de voorbereiding, uitvoering en opvolging wordt het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® toegepast
- Er is een vrije keuze van de trainingsfocus:
  - Mindset, vaardigheden, werkwijze
  - Een combinatie daarvan
- Er is een vrije definitie van trainingsdoelen en deze doelen worden achteraf ook gemeten
- Personal trainingen kennen een hoog interactieniveau met de cursist:
  - Discussie over de leerstof zelf
  - Oefening van de leerstof in de training
  - Aandacht voor de toepassing van de leerstof in de eigen praktijk
- In een trainingstraject kunnen een aantal evaluatiemomenten ingepland worden
- Een training kan worden afgesloten met een examenpresentatie of een schriftelijk examen
- Er kunnen voorbereidende opdrachten voor de cursist 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
- Deelnemers ontvangen een certificaat
- Er is een vrije locatiekeuze voor de training
- De trainingen worden gegeven door gecertificeerde trainers

### Trainingsniveaus

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

- Directie en board
- Management en teamleiding
- Operationeel niveau

## Ace! Personal Training® versus training in open inschrijving

Veel mensen denken dat personal training duur is. Dat is juist niet het geval. Dat is het trendzettende karakter van Ace! Management Partners:

- Bij één cursist is de prijs gelijk aan een training in open inschrijving
- Bij twee cursisten bedraagt de prijs 50% ten opzichte van dubbele open inschrijving
- Personal training vergt daarnaast de helft van het aantal dagen ten opzicht van een open inschrijving

Een rekenvoorbeeld:

### Personal training:

- Een 4-daagse groepstraining open inschrijving duurt in personal training slechts 2 dagen
- Volledig af te stemmen op de ervaring en het kennisniveau van de individuele cursist
- Volledig af te stemmen op de branche van de specifieke opdrachtgever
- Volledige aandacht voor de vragen en de feedback van 1 of 2 personen
- Intensieve 1 op 1 oefeningen
- Afgestemd op de eigen trainingsdoelen
- Incompany, dus geen extra reistijd en –kosten
- U kunt zelf de data en tijden kiezen en de training gaat ook altijd door
- Prijsstelling:

Indicatie dagtarief, excl. btw	€ 1200,-
Benodigd aantal dagen	2, 50%
Prijsvoorbeeld	€ 2400,-
Investering per persoon	persoon
Meerprijs 2e cursist	€ 0,-

### Open inschrijving:

- Training in open inschrijving duurt bijvoorbeeld 4 dagen
- Grootste gemene deler voor verschillende cursisten, algemene trainingsdoelen
- Grootste gemene deler voor verschillende branches, algemene trainingsdoelen
- De aandacht moet worden verdeeld over alle 6-10 cursisten
- Veel wachttijd door oefeningen van anderen
- Algemene trainingsdoelen
- Extern, vaak extra reistijd en –kosten
- Doorgaan is afhankelijk van het aantal inschrijvingen en daardoor onzeker
- Prijsstelling:

Indicatie dagtarief, excl. btw	€ 600,-
Benodigd aantal dagen	4, 100%
Prijsvoorbeeld	€ 2400,-
Investering per persoon	persoon
Meerprijs 2e cursist	€ 2400,-

Voor een personal training is dus de helft van de tijd nodig in verhouding tot een groepstraining (incompany of open inschrijving). De investering voor personal training voor één persoon komt daardoor op gelijke hoogte met een training in open inschrijving.

De tijdswinst wordt gerealiseerd door het feit dat de trainingsstof met 1 of 2 cursisten geoefend wordt, in plaats van met 6-10 personen. Daarnaast hoeft de trainer geen aandacht te besteden aan feedback en vragen van 6-10 verschillende personen.

## Ace! Coachingpanel®

Cursisten 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 cursist 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 Ace! Personal Training®

De in offertes, flyers en datasheets genoemde prijzen zijn inclusief: intake interview, voorbereidingskosten, managementrapportage, syllabus in kleur, trainingscertificaten en de reiskosten van de trainer. De prijzen zijn exclusief: eventuele externe locatiehuur, catering en drankjes, reis- en/of 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 verzoek sturen we u deze graag toe.

## Functie-invulling accountmanagement 1

Training	Functie-invulling accountmanagement 1
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

De training *functie-invulling accountmanagement* gaat vakinhoudelijk in op accountmanagement, en behandelt alle belangrijke werkzaamheden en aandachtspunten van een accountmanager. Er worden handzame en direct effectieve tools aangereikt om de groei- en verkoopdoelstellingen te behalen. Het gehele onderwerp bestaat uit 2 opeenvolgende modules:

- Functie-invulling accountmanagement 1 (medior)
- Functie-invulling accountmanagement 2 (senior)

De accountmanagementtrainingen van Ace! benaderen accountmanagement 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:

- Zelfstandig als (sr) accountmanager 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 accountmanagement 1* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Kritische succesfactoren voor accountmanagement:
  - 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, planning en time management
  - 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
- Motivatie en omgaan met afwijzingen
- Informatie vastleggen en rapportage
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Deze training kan worden gevolgd door de training *functie-invulling accountmanagement 2*
- 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.



**Functie-invulling accountmanagement 2**

Training	Functie-invulling accountmanagement 2
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

De training *functie-invulling accountmanagement* gaat vakinhoudelijk in op accountmanagement, en behandelt alle belangrijke werkzaamheden en aandachtspunten van een accountmanager. Er worden handzame en direct effectieve tools aangereikt om de groei- en verkoopdoelstellingen te behalen. Het gehele onderwerp bestaat uit 2 opéénvullende modules:

- Functie-invulling accountmanagement 1 (medior)
- Functie-invulling accountmanagement 2 (senior)

De accountmanagementtrainingen van Ace! benaderen accountmanagement 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) accountmanager 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 accountmanagement 1* te zijn doorlopen. In deze training *functie-invulling accountmanagement 2* komen de volgende aanvullende onderwerpen aan de orde:

- Herhaling *functie-invulling accountmanagement 1*
- Consultative selling
- De organisatie en de accountmanager 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 accountteam opbouwen, leiden en beheren
- Acquisitie en new business:
  - Permanente acquisitie marketing en accountmanagement
  - Pushacquisitie versus pullacquisitie
- Business development met accountplannen:
  - Accountprofiel
  - Accountanalyse
  - Accountplan

- Verschillende bedrijfskolommen en distributiekkanalen
- 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
- Interactie tussen sales en marketing: closed loop model
- Verbeterpotentieel van verkooporganisaties
- Netwerken voor accountmanagers
- 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.



**Communicatievaardigheden 1**

Training	Communicatievaardigheden 1
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na deze training *communicatievaardigheden 1* zijn de deelnemers in staat:

- Om zelfstandig als verkoper of accountmanager te functioneren
- 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 komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Klantgerichtheid
- Verkopen: vragen en luisteren
- Test: uw natuurlijke communicatiestijl
- 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

- Situationele communicatie met klanten:
  - Gesprekspartners met: helikopterview, hoog kennisniveau
  - Gesprekspartners met: weinig helikopterview, hoog kennisniveau
  - Gesprekspartners met: helikopterview, laag kennisniveau
  - Gesprekspartners met: weinig helikopterview, laag kennisniveau
- Klantvriendelijkheid
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Deze training kan worden gevolgd door de training *communicatievaardigheden 2*
- 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.

**Communicatievaardigheden 2**

Training	Communicatievaardigheden 2
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Deze training is het vervolg op de training *communicatievaardigheden 1*. Na deze vervolgrtraining *communicatievaardigheden 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 *communicatievaardigheden 2* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Herhaling *communicatievaardigheden 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.

## Accountplannen

Training	Accountplannen
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

U wilt de omzet bij bestaande grote klanten uitbouwen. Of u wilt new business genereren uit grotere organisaties. Maar uw accountmanagers zouden meer resultaat moeten behalen dan ze nu doen. De oplossing kunt u realiseren met een training *accountplannen*. Want na deze training zijn de deelnemers in staat om:

- De relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer op te bouwen, te onderhouden en te behouden dmv accountplannen
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten
- Business development te realiseren bij de belangrijke strategische klanten en/of prospects

In deze training *accountplannen* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Inleiding accountplannen
- Selectie van accounts
- Interne accountplannen
- Externe accountplannen
- Executive summary
- Basisgegevens account:
  - Basisgegevens
  - Organigram van het relevante deel van de account waarmee zaken worden gedaan
  - Overall doelstellingen, strategie en bedrijfsresultaten account
- Inkoopstrategie, besluitvormingsproces en besluitvormingseenheid:
  - Inkoopstrategie van de account
  - Inkoopproces
  - Besluitvormingseenheid
- SWOT-analyse:
  - Converting strategies
  - Matching strategies
- Concurrentiesituatie en klanttevredenheid:
  - Concurrentiedruk: 5 forces model
  - Concurrentiesituatie
  - Specifieke eisen/wensen account ten aanzien van ons bedrijf als leverancier
- Ontwikkeling onze resultaten bij account:
  - Ontwikkeling omzet
  - Offerteresultaten
- Samenvattende conclusies n.a.v. accountanalyse
- Productposities - Ontwikkelingstendens
- Productposities - Gewenste posities
- Doelstellingen en strategieën:
  - Financiële doelstellingen
  - Kwalitatieve doelstellingen
  - Accountstrategieën
- Actieplan
- Actieprogramma
- Evaluatie resultaten:
  - Geformuleerde doelstellingen
  - Geformuleerde strategieën
  - Voorgenomen activiteiten
  - Situatianalyse
- 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.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

**Key accountmanagement**

Training	Key accountmanagement
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Key accountmanagement is een proces dat bestaat uit het bewust opbouwen, ontwikkelen en actief beheren van lange-termijnrelaties met klanten die van strategisch belang zijn voor de eigen organisatie. Maar key accountmanagement ontstaat niet vanzelf. De systematiek vereist een gedegen aanpak en aanpassingen in de eigen organisatie om commercieel succesvol te kunnen zijn.

Na deze training *key accountmanagement* zijn de deelnemers in staat:

- De relatie tussen de eigen organisatie en die van de afnemer op te bouwen, te onderhouden en te behouden dmv key-accountmanagement
- Business development te realiseren bij de belangrijke strategische klanten en/of prospects
- De commerciële mogelijkheden die daardoor ontstaan, optimaal te benutten

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

## Deel 1: Key-accountmanagement

- Het belang van key-accountmanagement:
  - Wat, waarom en in welke situaties
  - Ontwikkelen van relaties met klanten
- Selectie van account:
  - Keuzes bij de selectie van accounts
  - Keuzes voor indeling in (sub)groepen
- Strategieën en bedieningsconcepten:
  - Strategiematrix
  - Bedieningsconcepten
  - Klanten uitsluiten
- Plan 1: Analyse van key-accounts:
  - Accountanalyse
  - Interne en externe accountplannen
  - Betrokkenheid van de klant
- Plan 2: Kritische succesfactoren
- Plan 3: Hoofdaandachtspunten:
  - Keuze SWOT-elementen
  - De SWOT-analyse
  - Confrontatiematrix
- Plan 4: Accountprojecten en -activiteiten:
  - Definitie actiepunten
  - Keuzes maken
  - Actiepunten uitvoeren
  - Europese aanbestedingen
- Implementatie en monitoring:
  - Indicatoren voor account performance
  - Projectmanagement en bewaking van de voortgang

## Deel 2: De eigen organisatie

- Invoering van key-accountmanagement:
  - Organisatiemodellen
  - Ontwikkelingsstadia
- Rol van key-accountmanagers:
  - Rollen, kennis en vaardigheden
  - Opzet en werking van accountteams
- Internationaal key-accountmanagement:

## Deel 3: Tools voor key-accountmanagement

- Tools voor key-accountmanagement
- Benodigde formulieren
- 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.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: initiatief, inzet, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen.



**Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business**

Training	Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

In de PAMA® systematiek (permanent acquisitieproces marketing en accountmanagement) wordt een marketing- en accountmanagementmodel gepresenteerd dat zowel door accountmanagers 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 accountmanagement - 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.

**Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business top 500 bedrijven**

Training	Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business top 500 bedrijven
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	3 dag(en)
Investing	€ 3975,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

In de PAMA® systematiek (permanent acquisitieproces marketing en accountmanagement) wordt een marketing- en accountmanagementmodel gepresenteerd dat zowel door accountmanagers 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 accountmanagement - PAMA® new business top 500 bedrijven* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

## Deel 1 - Pullacquisitie

- 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 upgradering
  - Marketing voor marketing
  - Interne marketing
- Upgradering 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

## Deel 2 - Acquisitie key accountmanagement

- Het belang van key-accountmanagement:
  - Wat en waarom
  - In welke situaties
  - Ontwikkelen van relaties
- Selectie van account:
  - Definitie
  - Selectie
  - Klantindelingen
- Strategieën en bedieningsconcepten:
  - Strategiematrix
  - Bedieningsconcepten
  - Afscheid nemen van klanten
- Plan 1: Analyse van key-accounts:
  - Kader
  - Accountanalyse
  - Betrokkenheid van de klant
  - Kwalificatie conclusies
- Plan 2: Interne analyse:
  - Kritische succesfactoren
  - Kwalificatie conclusies
- Plan 3: Hoofdaandachtspunten:
  - Keuze SWOT-elementen
  - Confrontatiematrix

- Plan 4: Projecten en activiteiten:
  - Uitvoeringsopties
  - Keuzes maken
  - Europese aanbestedingen
- Implementatie en monitoring:
  - Indicatoren
  - Projectmanagement
  - Bewaking

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.

**Pushacquisitie accountmanagement - Direct marketing**

Training	Pushacquisitie accountmanagement - Direct marketing
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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 accountmanagement - 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.



**Pushacquisitie accountmanagement - Telefonische acquisitie**

Training	Pushacquisitie accountmanagement - Telefonische acquisitie
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na deze training *pushacquisitie accountmanagement - 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:

- Pushtechniek versus pulltechniek
- SWOT-analyse telefonische acquisitie
- Mindset en motivatie mbt acquisitie
- Conversieratios
- Doel en doelgroep
- Benadering per klantsoort:
  - Nieuwe klanten
  - 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
- SPIN verkort toegepast
- Reactie op contactbezwaren
- Bezwaren en weerstand
- Beargumenteren
- Positieve signalen
- 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.

## Projectmanagement voor accountmanagers

Training	Projectmanagement voor accountmanagers
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Veel organisaties hebben regelmatig te maken met commerciële werkzaamheden die buiten de normale routine vallen. Ze worden geconfronteerd met een situatie die ze nog niet eerder meegemaakt hebben en waarop nog geen vanzelfsprekende reactie bestaat. Projectmatig werken biedt dan een goede werkstructuur.

Projectmatig werken ligt voor de hand als:

- Er een éénmalig en uniek resultaat behaald moet worden
- Er een duidelijk begin- en eindpunt is
- Het traject tussen begin en eind niet geheel duidelijk is
- Er verschillende disciplines bij betrokken gaan worden
- De middelen om het resultaat te bereiken beperkt zijn

Bovenstaande aspecten maken het managen van een project lastig:

- Je kunt niet op routine varen
- Te kostbaar en te ingewikkeld om te improviseren
- Bij de start is er vaak onzekerheid over het exacte verloop
- Het eindresultaat is nog onzeker
- Haalbaarheid staat soms nog niet vast

Projectmatig werken is dan de manier om gecontroleerd en flexibel het eindresultaat te bereiken.

De training *projectmanagement* is gebaseerd op de PRINCE 2 systematiek, en bestaat uit een basistraining en 3 optionele modules:

- Training projectmanagement
- Proman optie 1 - Samenwerking in projecten
- Proman optie 2 - Opdrachttypen
- Proman optie 3 - Besluiten nemen
- Voordat opties 1, 2 en 3 gevolgd kunnen worden dient eerst de basismodule te zijn afgerond

Inhoud van de training *projectmanagement*:

- Manieren van aanpakken: improviseren, routine, intuïtief en projectmatig
- Deel 1 - Projectprincipes:
  - Projectdoel en projectresultaat
  - Projectopzet:
    - De projectopdracht
    - Probleem, doel en resultaat
    - Aanpak van de projectopzet
  - PID, project initialisatie document
  - Projectomschrijving:
    - Afbakening
    - Risico's
    - Effecten
    - Randvoorwaarden
  - Business case: initieel, tijdens het project, na afloop
  - Projectbegroting

- Communicatieplan: communicatie rondom het project
- Fasen van een project: initiatief, definitie, ontwerp, voorbereiden, realisatie en nazorg
- Beheersen van een project:
  - Tijd
  - Organisatie:
    - Taken en verantwoordelijkheden
    - Afstemming projectteam en opdrachtgever
    - Relatie met de reguliere organisatie
  - Budget en financiën
  - Informatie
  - Kwaliteit
  - Andere beheersaspecten
  - Beslisdocumenten
  - Voortgangsrapportage
  - Rapporteren van afwijkingen
- Beslissen in een project:
  - Doorgaan
  - Aanpassen
  - Afbreken
- Het projectschema
- PBS: product breakdown structure
- WBS: work breakdown structure
- Tijdsbalken en Gantt-grafiek
- Deelprojecten: parallel en sequentieel
- Eindrapportage
- Projectadministratie:
  - Welk systeem
  - Uitvoering en bewaking
  - Archivering
- Deel 2 - De projectmanager:
  - TIPS: techniek, inzicht, persoonlijkheid, snelheid
  - Relatie tot initiatiefnemer, projectleider, projectteam en anderen
  - Samenwerking in projecten:
    - Situationele projectleiding
    - Bedrijfs- en projectcultuur
    - WET: werkmodel effectief teamfunctioneren
    - Gedeeld leiderschap
    - Samenwerken ipv delegeren
    - Draagvlak creëren
    - Samenwerking met de stuurgroep
    - Samenwerking met de klankbordgroep
    - Samenwerking met program management
  - Eindverantwoording versus projectleiding:
    - Adopteren van het project
    - Vaststellen projectplan
    - Het project beschermen
    - Het project afblazen
    - Het project *verkopen*
- Deel 3 - Principes van PRINCE2:
  - Processen:
    - Startup van een project
    - Initiatie van een project
    - Sturen van een project
    - Planning binnen een project
    - Controle van de uitvoering
    - Fasering van het project
    - Resultaten opleveren
    - Afsluiten van een project

- Componenten:
  - Business case
  - Projectorganisatie
  - Plannen
  - Controleren
  - Risicomanagement
  - Kwaliteitscontrole
  - Configuratiemanagement
  - Wijzigingsbeheer
- Technieken:
  - Productgerichte planning
  - Aanpak wijzigingsbeheer
  - Kwaliteitsreview
- 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, conflicthantering.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, mensgericht leidinggeven, plannen en organiseren, groepsgericht leidinggeven, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid.

## Presentatievaardigheden

Training	Presentatievaardigheden
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Een idee alleen is niet genoeg, zelfs een juichend businessplan overtuigt niet. Een sterke lobby wil wel helpen, maar uiteindelijk geeft een presentatie vaak de doorslag bij het nemen van beslissingen. De medewerker die zijn plan moet presenteren in het managementteam, de manager die moet presenteren voor de directie, de adviseur of accountmanager die presenteert voor opdrachtgevers, de directeur die sheets vertoont in de Raad van Bestuur: presenteren is van alle rangen en standen.

De vraag wat een presentatie succesvol maakt, wordt al sinds mensenheugenis gesteld. De kunst van de retorica komt al voor bij de Grieken en Romeinen. Retorica (de leer van de welsprekendheid) heeft in Nederland nooit echt kunnen beklijven. Op de basisschool is een spreekbeurt al goed als deze in foutloos Nederlands wordt uitgesproken en in latere opleidingsfasen wordt er nauwelijks meer op gelet. Pas in de vergaderzalen van bedrijven en organisaties borrelt het talent weer op. Of juist niet...

Na deze training *presentatievaardigheden*:

- Zijn deelnemers in staat een presentatie overzichtelijk op te bouwen en in te delen
- Kunnen deelnemers hun presentatie aanpassen aan doel en doelgroep
- Hebben deelnemers inzicht in hoe hun wijze van presenteren overkomt op anderen
- Kunnen deelnemers omgaan met vragen en reacties van het publiek
- Hebben deelnemers technieken geleerd om om te gaan met hun spreekangst of plankenkoorts

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- SWOT-analyse presentatievaardigheden
- De peilers voor succesvol presenteren:
  - Woordkeus
  - Inhoud
  - Performance
- De voorbereiding:
  - Voorbereiden via de DWARS-methode:
    - Doel van de presentatie
    - Welke tools heb je tot je beschikking
    - Afstemmen op de doelgroep
    - Resultaat dat je wilt bereiken
    - Soort presentatie: informerend, inspirerend, adviserend, verkopend, contracterend, confronterend, et cetera
  - Ontwikkelen van de inhoud via het OSISA-model:
    - Opening: actualiteit, anekdote, metafoor, humor, citaat, stelling
    - Samenvatting van de inhoud
    - Inhoud van de presentatie overbrengen:
      - Feiten en cijfers
      - Verleden, heden en toekomst
      - Voordeel, nadeel en conclusie
      - Probleem, oplossing en conclusie
    - Samenvatting of slot
    - Actie en interactie

- Sheets en de handout zijn 2 verschillende dingen:
  - Sheets: layout en inhoud volgens OSISA:
    - KISS, hou het kort
    - Woorden versus zinnen
    - Afbeeldingen versus tekst
  - Handout: layout en inhoud volgens DWARS
- Anticipatie op interactie en vragen
- Spreken voor een groep: verbale communicatie:
  - Levendig en creatief presenteren
  - IJsbrekers en aandachttrekkers
  - Gebruik van stem, intonatie en spreesnelheid
  - Body-, twijfel-, verklein- en vakwoorden (jargon)
  - Assertief (toe)spreken
  - Omgaan met passiviteit van de groep
  - Omgaan met weerstand van de groep
- Houding voor een groep: non-verbale communicatie en congruentie
- Gebruik van Powerpoint en PC
- Gebruik van tools: beamer, whiteboard, flipover, overheadprojector, audio, video
- Interactie met de toehoorders:
  - Een band creëren met uw publiek
  - Omgaan met reacties en vragen uit het publiek
  - Gewenste interactie met de groep zoeken en vinden
  - Ongewenste interactie met de groep vermijden en neutraliseren
- Demonstreren in een presentatie
- 10 rampscenario's
- Oefening en feedback
- Persoonlijk actie- en leerplan
- Optie: spreekangst, omgaan met spanning en onzekerheid

#### 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, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, gespreksvaardigheid.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig.
- *Motivatie*: initiatief, zelfmanagement, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.



**Offertes accountmanagement**

Training	Offertes accountmanagement
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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
- Opmenging binnen
- Opmenging 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.

**Adviesvaardigheden voor accountmanagers**

Training	Adviesvaardigheden voor accountmanagers
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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

- De intense 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
  - Beheer je tijd en organiseer je werkzaamheden
  - Communiceren, rapporten en presentaties
  - Maak gebruik van technologie
  - Je tijd en je werkzaamheden bijhouden
  - Je effectiviteit vergroten
  - Ondersteunende middelen gebruiken
  - Je advies in de schijnwerpers zetten
  - Business opbouwen via nieuwe klanten
  - Business opbouwen via referenties
- 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.

## Onderhandelen met een DMU

Training	Onderhandelen met een DMU
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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
  - Investing in nieuwe producten of diensten
- Deelnemers binnen een DMU, het Ace! TGS-model:
  - Taak:
    - Gebruikers
    - Beïnvloeders
    - Inkopers
    - 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.

## Klachtenbehandeling voor accountmanagers

Training	Klachtenbehandeling voor accountmanagers
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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 accountmanagers* 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.

**E-mailingen als accountmanagementtool**

Training	E-mailingen als accountmanagementtool
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

E-mail is een kostenefficiënt en snel medium om in contact te blijven met grote aantallen klanten of prospects:

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

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

- E-mail algemeen:
  - Bezorging binnen een aantal seconden
  - Hoge penetratiegraad bij lage kosten
  - Gepersonaliseerde e-mails
  - Informele communicatie
- Gebruik van e-mail:
  - Europese telecommunicatiewet 2004 (spam)
  - Brede toepasbaarheid
  - De klantlevenscyclus en de toepasbaarheid van e-mail
  - 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
  - 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
    - Viral marketing
    - Partner co-marketing
    - Informatie-updates
- Response op e-mailingen:
  - Meetbaarheid
  - Informatievragen
  - Bestellingen
  - Automatische response
  - Verzoeken tot verwijdering
- Actieplan implementatie e-mail als accountmanagementtool
- 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.

**Beurstraining accountmanagers**

Training	Beurstraining accountmanagers
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na deze *beurstraining accountmanagers* 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 verkopers of 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, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

**ABC-analyse**

Training	ABC-analyse
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

In deze training *ABC-analyse* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Segmentatie van klanten, prospects, doelgroepen, markten en offertes
- De ABC-piramide
- Opwaartse stroming in de piramide
- Voorwaarden voor een ABC-analyse
- Klantoriëntatie
- Customer marketing methode:
  - Registratie
  - Analyse
  - Planning
  - Realisatie
- Planning van targets en resultaten
- Verbetering van de omzet-winst-kostenverhouding
- Prioriteiten stellen
- 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:

- *Ondernemen*: ondernemerschap, marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, cognitief en interactief leervermogen.

**Balanced scorecards accountmanagement**

Training	Balanced scorecards accountmanagement
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Balanced scorecards geven accountmanagers een zeer krachtige tool om doelstellingen:

- Correct en nauwkeurig te ontwerpen en te plannen
- Af te stemmen op uw verkooporganisatie en -medewerkers
- Te behalen met een toename in kwaliteit van de organisatie

Ze voorzien in een grote verscheidenheid aan behoeften om de commerciële prestaties van de onderneming daadwerkelijk te kunnen managen en resultaat te laten opleveren. Balanced scorecards stellen ondernemingen blijvend in staat:

- De resultaten af te stemmen op de doelen van de onderneming (en niet andersom!)
- De activiteiten altijd gericht te houden op de bedrijfsstrategie
- De inspanningen van de medewerkers in overeenstemming te brengen met de doelstellingen
- De prestaties van het bedrijf in zowel omzet als kwaliteit continu verder te verbeteren
- Aan te geven welke richting de onderneming zal moeten inslaan
- De resultaten op evenwichtige wijze over de diverse groepen van belanghebbenden te verdelen

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

- Performance measurement:
  - Verkoopstrategie
  - Kritische succesfactoren
  - Prestatie-indicatoren
- Balanced scorecards:
  - De perspectieven binnen scorecards
  - Samenhang tussen scorecards
  - Oorzaak en gevolg binnen de samenhang
- Ontwikkeling van een sales balanced scorecard
- De 4 perspectieven:
  - Klantperspectief:
    - Leveringsbetrouwbaarheid
    - Klantloyaliteit
    - Lange-termijnrelaties
    - Kwaliteit van het verkoopapparaat
    - Geleverde service
    - Verkoopprijs
  - Interne-processen-perspectief:
    - Verkoopinformatiesystemen
    - Effectief salesmanagement
    - Introductie van nieuwe producten en diensten
    - Effectiviteit van de verkoopmethode(n)
    - Instroom en doorstroom van verkopers

- Leer- en groeiperspectief:
  - Interfunctionele samenwerking binnen organisaties
  - Ontwikkeling van alternatieve verkoopmethoden
  - Persoonsontwikkeling en training
  - Klantensegmentatie
  - Benutten van verkooppotentieel bij klanten
  - Werven van nieuwe klanten
  - Prospectkwalificatie
- Financieel perspectief:
  - Verkoopresultaten
  - Winstgevendheid per klant
  - Winstgevendheid van de verkoopmethode
- Implementatie van sales balanced scorecards
- Voor- en nadelen van de scorecardmethode
- 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, overtuigingskracht.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, plannen en organiseren, groepsgericht leidinggeven, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, visie.

**Onderhandelen**

Training	Onderhandelen
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- 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 telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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
  - Verschuielen 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.

**Structurele gespreks- en inventarisatietechnieken**

Training	Structurele gespreks- en inventarisatietechnieken
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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.



## Time management

Training	Time management
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Alle medewerkers en managers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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.

**Planmatig werken (plannen en organiseren)**

Training	Planmatig werken (plannen en organiseren)
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Heb je wel eens het gevoel dat je omkomt in het werk en niet weet waar je moet beginnen? Het ene project is nog niet afgerond terwijl je alweer midden in het volgende project zit en je ook nog een plan moet bedenken om de nieuwe financiële doelstelling te halen. Alles lijkt even belangrijk en schreeuwt om aandacht; jouw aandacht wel te verstaan.

Inhoud van de training *planmatig werken*:

Planmatig werken, fase 1: voorbereiding:

- Planningscyclus:
  - Stap 1: analyseer de huidige situatie
  - Stap 2: bepaal de doelen
  - Stap 3: verken de uitvoeringsmogelijkheden
  - Stap 4: maak een gedetailleerd plan
  - Stap 5: evalueer het plan
- Prioriteiten stellen:
  - Prioriteiten op bedrijfsniveau
  - Prioriteiten binnen een project
- Bepaal de taken:
  - Work Breakdown Structure
  - SMART doelen vertalen in taken
  - Mijlpalen bepalen
  - Taken analyseren op uitvoering tegelijk of na elkaar
  - Data aan taken hangen
  - Taken aan mensen toekennen
- Tijdsbesteding inschatten:
  - Precies inschatten van de tijdsbesteding
  - Wat is een goede strategie op een tijdinschatting te maken?
- Plan van aanpak en actieplan:
  - Plan van aanpak
  - Actieplan
  - Activiteitenlijst

Planmatig werken, fase 2: uitvoering:

- Managementvaardigheden planmatig werken
- Communicatievaardigheden planmatig werken
- Benodigdheden:
  - Middelen, mensen en bevoegdheden
  - Time management:
    - Tijd voor jezelf
    - Tijd voor je medewerkers
    - Tijd van ondersteuners
  - Spullen en hulpmiddelen
- Bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Regie over de uitvoering:
  - Startbijeenkomst
  - Werkafspraken
  - Sfeer in het team
  - Overdragen

Planmatig werken, fase 3: afsluiting:

- Afsluiting en evaluatie
- Sluit het project af
- Evalueer het project

Planmatig werken, 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, assertiviteit.
- *Ondernemen*: ondernemerschap.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, mensgericht leidinggeven, plannen en organiseren, groepsgericht leidinggeven, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, durf, stressbestendig, onafhankelijkheid, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, inzet, ambitie, resultaatgerichtheid, zelfontwikkeling, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, integriteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, accuratesse, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

**Coaching on the job**

Training	Coaching on the job
Categorie	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW per persoon 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	Accountmanagement
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Medewerkers en managers sales
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerkaanpassingen

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