

## COMMERCIEEL MODULE

### Beknopte printversie

Poetsen we genoeg om winst te maken en op welke wijze ?  
Wordt verzorgd door externe verkooptrainer.

#### 1 > Klantgericht denken en DOEN !

- > Het succes van uw bedrijf wordt mede bepaald door uw klanten. Een paar vragen :
- > Hoe belangrijk is de telefoon ?
- > Hoe neemt u op professionele wijze de telefoon aan ?
- > Met welke vragen krijgt u de wensen van de klant duidelijk in kaart ?
- > Hoe maakt u een afspraak die ook in uw planning goed uit komt ?
- > Hoe ziet de klantgerichte bevestiging van de afspraak er uit ?
- > Hoe ontvangt u uw klanten ?
- > Op welke manier "verkoopt" u de factuur ?
- > Hoe gaat u om met klachten ?

Na deze training bent u nog beter in staat om het verschil te maken voor uw klanten. U maakt kennis en oefent met de vaardigheden die horen bij het klantgericht denken en doen. De training is sterk op uw dagelijkse praktijk gericht en is bedoeld voor iedereen die 'de klant' op 1 heeft staan.

U heeft het lekker druk ! Maar verdient U ook wat ?

#### 2 > Verkopen is poetsen !

Gefeliciteerd ! De klant belt u voor een poetsafspraak. Hoe haalt u het maximale rendement uit dit klantcontact ?

In deze praktijkgerichte training krijgt u de handvaten aangereikt die u helpen het maximale rendement uit uw klantcontacten te halen. Daarnaast krijgt u antwoord op de volgende vragen :

- > Waarmee maakt u het verschil ?
- > Wat doet u in de voorbereiding ?
- > Welke gespreksstructuur leidt tot resultaat ?
- > Wat is de toegevoegde waarde van uw poetsbedrijf ?
- > Wat is het voordeel voor de klant ?
- > Hoe weerlegt u met succes eventuele bezwaren ?
- > Hoe presenteert u uw aanbod ?
- > Hoe sluit u het gesprek af ?
- > Wat doet u aan nazorg ?

Na deze training bent u beter in staat om uw klanten te laten ervaren dat hij of zij te maken heeft met een professional. Niet alleen als persoon maar zeker ook als bedrijf. Het resultaat daarvan laat zich raden. Tevreden klanten die graag terugkomen en positief praten over u en uw bedrijf.

Eerder uw geld binnen ? Lijkt u dat wat ?

#### 3 > Klanten betalen !

Is er niet betaald dan ? Die factuur heb ik nooit gehad ! Ik maak het zo snel mogelijk over ! Diegene die er over gaat is er vandaag niet. Zomaar een greep uit de reacties die u kunt krijgen wanneer u achter uw openstaande facturen aan moet bellen.

Vandaar dat u tijdens deze training op praktische wijze leert hiermee om te gaan, want :

- > Wat is een klant ?
- > Wat kosten debiteuren ?
- > Wat is debiteuren preventie ?
- > Welke stappen onderneemt u ?
- > Hoe opent u het gesprek met de debiteur ?
- > Hoe bespreekt u de betaling ?
- > Hoe sluit u met succes af ?
- > Hoe maakt u concrete betalingsafspraken ?
- > Hoe gaat u om met smoezen ?
- > Wat doet u als de afspraken niet worden nagekomen ?

Na deze training kunt u een professionele debiteurenbewaking doorvoeren en op klantgerichte wijze de klant aanspreken tot betaling. U bent immers géén bank !  
Zou u uw eigen klant willen zijn ?

**“Een coach is er niet om je te steunen maar om te zorgen dat je geen steun nodig hebt”**

Daarom worden deze praktijkgerichte trainingen verzorgd door een externe trainer onder kwaliteitscontrole van Auto-poetsopleiding.nl. In samenwerking met Autopoetsopleiding.nl is een pakket van praktijkgerichte trainingen samengesteld met als doel Uw klantgerichtheids, verkoop en management vaardigheden verder te versterken. Dat u daardoor nog beter in staat bent het verschil te maken voor Uw klanten is daarmee een feit !