

ONDERNEMERS MODULE

De kwalificatie ondernemer auto-poets-bedrijf ten behoeve FOCWA certificaat maakt onderdeel uit van de FOCWA erkenningsregeling FOCWA erkend auto-poets-bedrijf. Naast vakinhoudelijke kennis behoren hiertoe ook leidinggevende- en ondernemerscompetenties op het gebied van marketing en verkoop, financieel beheer, HRM en KAMM. Deze laatste competenties bevinden zich op een vergelijkbaar niveau met die voor de FOCWA autoruit-herstel.

De volgende onderwerpen zijn dus voor de ondernemer van toepassing :

Dag 1.

Klantenbenadering, klachtenbehandeling en debiteurenbeheer. Genaamd : vaardigheidstrainingen, dit is één dag. Dus in plaats van het beoordelen van de ondernemer op auto-poets-kwaliteiten wordt de ondernemer commerciële bagage meegeven, waar hij geconfronteerd wordt met de groep en zijn eigen competenties.

Dag 2.

Eerste deel : wetgeving (ongeveer 2 uur), arbo, milieu, KAM management, FOCWA regelingen.

Tweede deel : kwaliteitsbeoordeling systeem FOCWA (rest van de dag). Per deelnemer invullen kwaliteitsbeoordeling systeem FOCWA (aangevuld met extra commerciële aspecten binnen het auto-poets-bedrijf). Bespreken van de clusters en de score verwerken. Beoordeling persoon op basis van score.

Vaardigheidstraining

Wordt verzorgd door Dhr. Wijnand Beemster Professioneel trainer / coach , i.o.v. Auto-poetsopleiding.nl te Cuijk. Klantgericht denken en DOEN!

Het succes van uw bedrijf wordt mede bepaald door uw klanten.

- > 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.

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.

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 aansporen tot betaling. U bent immers géén bank !