

## Telefonische acquisitie

Het voeren van telefonische acquisitiesprekken roept bij de meeste mensen terughoudendheid of zelfs angst op. Hoe voorkom je bijvoorbeeld te grote terughoudendheid in het acquisitiesprek? Hoe zorg je ervoor de juiste mensen te spreken? Hoe kun je de tegenwerpingen van de klant omzetten in argumenten die pleiten voor jouw product? En hoe hou je de controle over het gesprek zonder je klanten een naar gevoel te bezorgen? Door onze tweedaagse training *Telefonische acquisitie* kan deze terughoudendheid al snel worden omgezet in enthousiasme. Je krijgt inzicht in je eigen stijl van acquisitie en daarnaast leer je hoe je deze stijl kunt optimaliseren. Je zult merken dat gesprekken voeren gewoonweg leuk zal zijn! In de training zal je allereerst leren om je product en organisatie goed onder woorden te brengen: wat zijn de voordelen van jouw product voor de klant? Zodra je goed weet te verwoorden wat je te bieden hebt, kun je inspelen op de specifieke behoeften van de klant. Het opstellen van een belscript is hierbij een efficiënt hulpmiddel, zodat je tijdens de acquisitie altijd een leidraad hebt. Je wordt in onze training bewust van je rol in de opbouw van een gesprek, hoe je openingen in het gesprek kunt creëren en hoe je het gesprek zelf kunt sturen.

## Onderwerpen

- Telefoonetiquette; informeren en adviseren
- Klantvriendelijk telefoneren
- Het ontwikkelen en hanteren van belscripts
- Luisteren en vragen stellen
- Stemgebruik
- Het maken van afspraken
- Omgaan met telefonische klachten
- Omgaan met lastige klanten en verbale agressie
- Verkooptechnieken
- Koopmotieven
- Koopsignalen
- Commerciële gespreksvoering
- Afsluittechnieken

## Lesmethodiek

De omschrijving hierboven geeft een goede indicatie van hoe de training eruit zal komen te zien. Toch kan de inhoud iets verschillen per training. Bij Learnit Training denken we namelijk in maatwerk: praktijksituaties van de deelnemers zijn altijd ons begin- en eindpunt. In individuele intakegesprekken voorafgaand aan de training worden de leerdoelen van de deelnemers geïnventariseerd. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald. Leren door ervaren staat in onze trainingen voorop, want niets is zo demotiverend als een leraar die de lestijd vol staat te praten. De training vergt van iedere deelnemers een



actieve inzet en het nemen van eigenaarschap, met als resultaat het ontdekken en ontwikkelen van nieuwe vaardigheden en mogelijkheden.

## Doelgroep

De training is bij uitstek geschikt voor marketingmedewerkers en accountmanagers, maar ook voor andere medewerkers die in hun werk te maken hebben met telefonische acquisitie.

## Voorkennis

Er is geen voorkennis vereist voor deze training.

## Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

## Lesvorm

Klassikaal

## Referenties

Tom Nieuwenhuis, ING Groep N.V. - "Door de combinatie van theorie en praktijk heb ik meteen kunnen toepassen wat ik heb geleerd. Hierdoor heb ik meer vertrouwen gekregen in het bellen en kan ik niet wachten om het in de praktijk te gaan voortzetten!" - Beoordeling: 8

[Meer referenties...](#)

