

CURSUS **KLANTCONTACTDAGEN**

HAAL MEER UIT DE RELATIE MET UW KLANT



VANDERLEEST
consultants

WILT U OOK MEER UIT DE RELATIE MET UW KLANTEN HALEN?

U heeft dagelijks contact met klanten. Maar levert het u voldoende op? En ervaren uw klanten dit contact als waardevol? Vragen die van grote invloed zijn op uw business. Wilt u het contact met uw klanten ook verbeteren? En zo een voorsprong krijgen op uw concurrenten?

Deze cursus is bedoeld voor organisaties die zich open durven stellen naar hun klanten toe. Die op een integere wijze meer waarde willen creëren in het contact tussen henzelf en hun klanten.

In één dag en een avond leert u hoe u een buitengewone klantcontactdag organiseert en uitrolt. Een waardevolle dag die de relatie met uw klanten merkbaar sterker maakt.

- Leer uw klant echt kennen.
- Leer hoe uw klanten u zien, toon moed.
- Maak uw klant tot uw beste ambassadeur.
- Verdiep de waarde van uw zakelijke relaties.

Sun Tzu in The Art of War: *'Someone unfamiliar with the mountains and forests, the gorges and defiles, the shape of the marshes and the wetlands, cannot advance the army.'*

DEZE CURSUS GEEFT ANTWOORD OP

- Hoe kies ik de juiste klanten om uit te nodigen?
- Hoe bepaal ik het juiste niveau, wat is de strategie?
- Hoe weet ik wat de juiste onderwerpen zijn?
- Hoe leiden we de gesprekken deze dag?
- Hoe richt ik de dag in en kom ik tot resultaten?

DE TRAINER

Henk van der Leest is gespecialiseerd in strategie en leiderschap, organisatieontwikkeling en verandermanagement. Dat zijn belangrijke componenten die terugkomen in zijn werk als trainer en coachend manager. Mede dankzij zijn veelzijdige internationale ervaring, die al op jonge leeftijd begon, kijkt hij op een andere manier naar de dagelijkse werkelijkheid.

Het bewaren en bewaken van autonomie en het aangaan van oprechte, waarachtige verbindingen met de mensen om hem heen is wat hem drijft. Dit vormt mede de basis voor zijn zakelijk succes.

Henk neemt mensen mee en mobiliseert hen om over hun eigen grenzen heen te kijken, waarbij hij ernaar streeft alle aanwezige competenties tot hun recht te laten komen. Dit doet hij op een verrassende, doortastende en warme wijze, waardoor mensen om hem heen zichtbaar groeien als persoon.

Henk is ervaren in contract- en programmamanagement en heeft met zeer uiteenlopende spelers gewerkt aan concrete resultaten in vaak weerbarstige omstandigheden.

DOEL VAN DE CURSUS

- Inzicht krijgen in het krachtenveld tussen uzelf en uw klanten.
- Aanscherpen van benodigde vaardigheden voor een succesvol contact met uw belangrijkste klanten.
- In staat zijn tot het organiseren en uitrollen van een bijzondere klantcontactdag met deelnemers op het juiste niveau.
- In staat zijn een verdiepend gesprek te faciliteren.
- Daadwerkelijk een klantcontactdag plannen, inclusief plan van aanpak.





ONDERWERPEN DIE AAN BOD KOMEN

- Customer Intimacy Concept
- Analyseren huidige relaties
- Checklist klanten en onderwerpen
- Keuzes maken en motiveren
- Verwachtingen aan klantzijde
- Doelstellingen eigen organisatie
- Methode en manier van faciliteren
- Opstellen programma en evaluatie

CURSUS ORGANISEREN VAN WAARDEVOLLE KLANTCONTACTDAGEN

'Het is één dag en avond gefascineerd en keihard werken, met als resultaat een concreet plan en de juiste vaardigheden voor goed georganiseerde en buitengewone klantcontactdagen.'

Gastpreker / co-trainer is Dhr. Drs. Alberti Head Global Services Austria, Central and Eastern Europe - Orange Business Services.

Dhr. Drs. Alberti is een zeer succesvolle en creatieve manager in het veld van de internationale business development. Hij heeft veel ervaring met high end klantcontactdagen. Hij zal de dag openen met een uiteenzetting van ervaringen in de telefonie- en databusiness services. Daarin zal hij uiteenzetten hoe hij in deze sector op baanbrekende wijze klantcontactdagen heeft gehouden, met praktische voorbeelden en illustraties.

'Een zeer gewaardeerde en effectieve cursus die u meteen houvast biedt en de basis legt voor een verbeterd klantcontact. Inzichten, vaardigheden en een concreet werkplan.'

“Feelings have a critical role in the way customers are influenced.”

David Freemantle , auteur

Welke emotie roept u op bij uw klanten?

DE VOORDELEN OP EEN RIJ

- Verstevigen van de relatie met uw klant
- Inzicht in onderliggende processen en verwachtingen
- Waardevolle contacten en ambassadeurs creëren
- Verdieping van uw zakelijke relaties
- Beheersen van Customer Intimacy
- Neerzetten van een bijzondere klantcontactdag
- Na afloop praktisch plan van aanpak gereed

Kortom; een inspirerende en leerzame dag met concrete resultaten!





Voor meer informatie, of mogelijkheden van meerdaagse praktische begeleiding en of een in-house cursus neem dan contact op:

Van der Leest Consultants

Postadres
Postbus 61026,
2506 AA 's-Gravenhage

Telefoon
+31(0)6 573 318 43

Email
info@vanderleestconsult.nl

Kijk voor meer informatie op www.vanderleestconsult.nl