

Consultative Selling Train the Trainer Programma

Blok 1: Consultative Selling Structuur 2 dagen aaneengesloten door Toine Simons

De doelstelling van deze Structuur module is het aanreiken en ontwikkelen van een effectieve en praktische structuur, die wordt toegesneden op de daadwerkelijk praktijksituatie. Deze structuur stelt je in staat aanmerkelijk effectiever de regie te voeren over het verkoopproces.

Dag 1: Commerciële 'Waarde' Strategie uitwerken

- Visie van Consultative Selling
- Wanneer wordt de Consultative Selling Methode toegepast?
- De 5 belangrijkste redenen waarom er orders verloren worden.
- Hoe ontwerp je een op waarde gebaseerd verkoopproces?
- Ontdek de waarde, toon aan en transformeer naar profijtelijke dienstverlening.
- Effectieve structuren om het besluitvormingsproces van de klant te beïnvloeden.
- Maak onderscheid tussen het 'Klantschap' en het 'Meesterschap'.
- De aanleiding en het ontstaan van het probleem is belangrijker dan de oplossing.
- Het gaat niet om het probleem zelf, maar om het effect van het probleem op de klant.
- Niet het probleem zelf, maar het proces om de oplossing in te kopen is cruciaal.
- Niet de oplossing zelf, maar de visie die jij hebt om de beste oplossing te realiseren.
- Focus op de totale kolom van de besluitvormers.

Dag 2: De SU|PER|B vraagstructuur uitwerken en oefenen

- De strategische **S**ituatie van de klant
- De **U**itdagingen van de klant om de strategische doelen te halen
- Het **P**robleem, de omschrijving en aanleiding
- De **E**ffecten van het probleem op de klant
- Het gewenste **R**esultaat en de **R**isico's om een verkeerde keuze te maken
- Het **B**esluitvormingsproces
- De **B**esluitvormers
- Het gealloceerde **B**udget
- Bespreken van de thuisopdrachten

Blok 2: Consultative Selling Praktijk en Skills

2 dagen door Hans Bergmans

Dag 3: Het Socratisch Gespreksmodel

De doelstelling van dag 3 is het aanreiken en oefenen van de beste en meest actuele vaardigheden, die jou in staat stellen om tijdens alle fasen van het commerciële- of adviesgesprek de regie te hebben en effectief te handelen.

De module geeft inzichten op basis van het Socratisch gespreksmodel. Het Socratisch gespreksmodel gaat uit van de visie dat de antwoorden van de klantvraag altijd opgesloten liggen in de wereld van de klant. Daar kunnen ze ontsloten worden door een effectieve manier van vragen stellen, aannames toetsen en de percepties van de klant te bevragen.

Op deze manier ben je in de regie van de klantgesprekken. Bij dit gespreksmodel worden er interventieniveaus aangeboden waar tijdens de 2 dagen van dit blok diep en intensief mee wordt geoefend.

De niveaus zijn:

1. **Faciliteren.** Ruimte geven aan de ander om te onderzoeken welke diepere, grotere, achterliggende ideeën er verscholen liggen achter de mogelijke werkelijkheid. Scherpe focus op het hier en nu en het maken van rapport en contact. Crucial Questions: 360 graden informatievaardigheden. De bron van de antwoorden onderzoeken.
2. **Activeren/Argumenteren.** Dit gaat over ruimte nemen. Het presenteren van punten die de ander laat nadenken over zaken die hij niet direct voorhanden heeft. Daarnaast, technieken om kort en effectief de eigen ideeën en propositie weer te geven en te presenteren.
3. **Challengen.** Spoor tegenstellingen en zaken, die in eerste instantie niet logisch klinken, op. Omgaan met bezwaren en onderhandelen. Realiseren van commitment voor kwalificatie, voortgang of 'close'.

Dag 4 - ochtend: Inhoudelijk en commercieel krachtig neerzetten van de oplossing

- Effectieve omgang met te vroege en impulsieve bezwaren
- Het elimineren van 'prijs' discussies versus de toegevoegde waarde
- Effectieve omgang met stiltes in het verkoopgesprek
- Achterhalen van de allerbelangrijkste koopargumenten van de klant
- Enthousiasme en ja-stemming
- Orderafroning

Dag 4 - middag: Training in onderhandelingsvaardigheid

- Contactvaardigheden in de bezwarenfase
- Onderhandelingsvaardigheid
- Waarborging van de voortgang van het verkoopgesprek
- Alsnog orderafroning

Blok 3: Consultative Selling Didactische vaardigheden

2 dagen door Hans Bergmans

Dag 5: Leerdoelen en leerstijlen

- De Consultative Selling leerdoelen definiëren in termen van kennis, inzicht, vaardigheden en attitude.
- U leert welke stijl u zelf hanteert en wat daar de sterke en minder sterke aspecten van zijn.
- U ontwikkelt zich tot een trainer, die zijn/haar publiek weet te boeien.
- Tempo en diepgang afstemmen op het niveau en de behoefte van de groep.
- En last but not least: iedere beginnende trainer kampt met zenuwen; u leert hiermee omgaan en uw spanning positief te gebruiken. Zo wordt uw training voor zowel u als uw publiek een leerzame en inspirerende ervaring.

Dag 6: Het programma praktisch implementeren

- Met behulp van de Consultative Selling methodiek een trainingsprogramma implementeren.
- De Consultative Selling methodiek praktisch overdragen aan teams.
- Trainees in de praktijk coachen op resultaten.
- De kennis- en leerinteractie met het team stimuleren.
- Opdrachten geven aan de teams en het eindresultaat bespreken.
- Signalen van weerstand en andere emoties herkennen en hiermee omgaan.
- Feedback geven en ontvangen.

Blok 4: Consultative Selling implementeren in uw organisatie

2 dagen aaneengesloten door Toine Simons

De uitgangspunten van Consultative Selling zijn leidend in de commerciële aanpak van uw salesorganisatie. Er is een verschil tussen de commerciële strategie en de implementatie ervan in de praktijk. Onder alle omstandigheden dient men waarde toe te voegen, processen te beheersen en een kwalificatie samen met de klant uit te voeren. Alleen in uitzonderlijke omstandigheden kan de tijd worden verkort en kunnen de verschillende stappen sneller worden gerealiseerd.

De doelstelling van dit blok is om de inzichten van de eerste drie blokken ook daadwerkelijk in de praktijk te gaan implementeren. We zullen een aantal belangrijke zaken bespreken en vastleggen. Dit doen we aan de hand van de eigen gewenste praktijksituatie.

Dag 7: The Method is the message

Er is een verschil tussen de commerciële strategie en de implementatie ervan in de praktijk. De manager zal tijdens de training het Consultative Selling concept door-ontwikkelen naar de eigen praktijk en daarna invoeren en onderhouden bij het eigen commerciële team. De functie van de commercieel manager krijgt op deze manier een nieuwe dimensie en een extra toegevoegde waarde voor het bedrijf.

- Hoe luidt de commerciële visie en strategie, voor de korte en lange termijn?
- Wat zijn de huidige en potentiële marktsegmenten?
- Welke specifieke opportuniteiten zijn interessant en uitbreidbaar?
- Wat zijn de commerciële doelen voor de korte en lange termijn?
- Wat is het ideale klantenprofiel? Wat zijn de ideale problemen?
- Wat zijn de 'Unique Buying Reasons' van de verschillende DMU leden?
- Wat is de specifieke toegevoegde waarde van de dienstverlening voor de klanten?
- Hoe omschrijft u de verschillende proposities?
- Wat zijn de 'Unique Selling Points' van de propositie ten opzichte van de concurrentie?
- Welke 'Crucial Answers' moeten we te allen tijde hebben van onze klanten om het proces te kunnen beïnvloeden?
- Welke stappen kunnen/moeten gezet worden om het besluitvormingsproces van de klant te kunnen regisseren?
- Hoe transformeren we de uitgebrachte voorstellen naar profijtelijke business?

Dag 8: Praktijkoefeningen

Doel van deze dag is om de praktijk na te bootsen. Dit gaat aan de hand van de inzichten van alle blokken die de trainee heeft gevolgd. Eindtesten. De deelnemers gaan een training geven aan de collega deelnemers.