

# Telemarkt Trainingen

Telemarkt Trainingen is sinds 1988 de organisatie die gespecialiseerd is in het kort, krachtig en praktijkgericht trainen van personeel op het gebied van verkoop, communicatie en management.

## *Praktijk is kwaliteit*

Telemarkt Trainingen zorgt ervoor dat uw organisatie actief, flexibel en innoverend blijft. Hoe? Door een praktijkgerichte en flexibele benadering. In alle trainingen vullen theorie en praktijk elkaar aan: gerichte praktijkcases, herkenbare rollenspelen en effectieve oefeningen zijn waardevolle onderdelen van onze trainingen. Motivatie, bewustwording en inzicht zijn de drijfveren. Zo zorgt Telemarkt Trainingen voor een effectieve marktbenadering en meer kwaliteit in uw organisatie. De knelpunten in de werksituatie worden efficiënt aangepakt. Een goede persoonlijke begeleiding en een evaluatietraject staan borg voor een blijvende kwaliteitsverbetering. Telemarkt Trainingen garandeert u: "Vandaag geleerd is morgen toegepast!"

## *Telemarkt Trainingen garandeert in uw bedrijf:*

- meer flexibiliteit en klantgerichtheid
- direct meer resultaat
- effectieve marktbenadering
- maximaal rendement uit uw relaties, klanten en prospects
- optimale communicatie, zowel extern als intern

Samengevat betekent dit dat uw klanten relaties worden en uw medewerkers winnaars. Uw medewerkers krijgen meer kennis en inzicht, waardoor zij in de dagelijkse werksituatie daadkrachtiger en flexibeler kunnen participeren in de markt. Kortom, Telemarkt Trainingen betekent kwaliteit in uw organisatie.

Heeft u vragen, of wilt u meer informatie, neemt u dan contact op met een van onze adviseurs.



Telemarkt Trainingen  
Essebaan 73  
2908 LJ Capelle a/d IJssel  
Telefoon : 010 - 2582424  
Fax : 010 - 2582425  
Internet : [www.telemarkt.nl](http://www.telemarkt.nl)  
E-mail : [info@telemarkt.nl](mailto:info@telemarkt.nl)

# Telemarkt Trainingen

## *Winnen*

De doelstelling van Telemarkt Trainingen is het op een hoger niveau brengen van de communicatie binnen uw organisatie, zodat uw doelen worden gerealiseerd. In iedere training leren de cursisten hoe effectieve communicatie kan worden bereikt. In alle gevallen ligt de nadruk op het bereiken van een win-win situatie voor de betrokken partijen.

## *Trainers*

Voor aanvang van elke training inventariseren de trainers van Telemarkt Trainingen de leerdoelen van de cursisten. Tijdens de training wordt aan deze leerdoelen speciale aandacht besteed. De trainers begeleiden de cursisten en reiken vaardigheden aan die direct kunnen worden gebruikt in de werksituatie. Handvatten uit de praktische psychologie geven de cursisten meer inzicht. De trainers houden de cursisten een spiegel voor en laten hen de puntjes op de i zetten. U ziet de volgende dag direct de resultaten.

Alle trainingen worden gegeven door ervaren trainers. Zij onderscheiden zich door jarenlange ervaring in de praktijk. Omdat zij dagelijks met de praktijk te maken hebben, blijven zij op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt. Zij kunnen accuraat en flexibel inspringen op de wensen van uw organisatie.

## *Open trainingen*

De open trainingen duren van 9.00 uur tot 16.30 uur en vinden plaats in onze eigen trainingsaccommodatie. Iedere cursist die met goed gevolg de training afrondt, krijgt na afloop van de training een certificaat.

## *In-company trainingen*

Telemarkt Trainingen is specialist op het gebied van in-company trainingen. Een dergelijke training wordt volledig afgestemd op de situatie binnen uw organisatie. De voorbereiding voor een in-company training van Telemarkt Trainingen is zeer grondig. Na een inventarisatie ontwikkelen de trainers, in nauw overleg met u, het trainingsprogramma. De onderwerpen zijn exact afgestemd op uw wensen. Onze praktijkgerichte aanpak brengt met zich mee dat er maximaal tien personen per groep kunnen deelnemen. Naast het vertalen van de open trainingen naar uw bedrijfssituatie verzorgen wij trainingen op het gebied van verkoop, communicatie en management, in de ruimste zin van het woord. Voorbeelden daarvan zijn: schriftelijke communicatie, solliciteren en teambuilding. Telemarkt Trainingen verzorgt voor u echt een training(straject) op maat.

## *Nazorg*

Om kwaliteitsverbetering te waarborgen, staan wij garant voor een goede nazorg en evaluatie na iedere training. De mogelijkheid bestaat om de opgedane kennis na enige tijd te toetsen. Ook zijn onze trainers altijd bereid uw vragen te beantwoorden.



# Verkoop

## VERKOOPTECHNIEK BINNENDIENST

*Haal meer rendement uit uw functie!*

### *Voor wie?*

Als binnendienstmedewerker moet u actief en alert zijn aan de telefoon. U ondersteunt de buitendienst en uw verkoopgesprek, waarin u uiteraard wilt scoren, staat centraal. U moet weten wie uw klanten zijn en met hen mee kunnen denken

Deze intensieve driedaagse training is verkoopgericht. Door een goede en overtuigende benadering van uw klanten en prospects bereikt u het doel dat u wilt bereiken, namelijk meer omzet!

Tijdens de eerste twee dagen van de training wordt cursusmateriaal uitgereikt en behandeld door middel van praktijkcases en rollenspelen. Met huiswerkopdrachten voor de praktijk, wordt de training (een maand later) afgerond.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel u inzicht te geven in uw klanten en hoe u effectiever met uw klanten kunt communiceren, door u in te leven in hun behoeften en hen positief te beïnvloeden.

- De opbouw van het programma
- De kracht van een positieve instelling
- Omgaan met klanten
- Inspelen op behoeften
- Telefonisch afspraken maken
- Luistervaardigheden
- Het commerciële gesprek aan de telefoon
- Gespreksstrategie
- Hoe ervaren klanten u?
- Initiatief behouden in gesprekken
- Het nazorgtraject

## VERKOOPTECHNIEK BUITENDIENST I

*Meer resultaat boeken!*

### *Voor wie?*

Als commerciële buitendienstmedewerker moet u alle fasen van het verkoopgesprek goed beheersen. Om u met meer effect te laten communiceren, is er de driedaagse training Verkooptechniek Buitendienst. De training wordt aan uw markt- en werksituatie aangepast.

Tijdens de eerste twee dagen van de training wordt cursusmateriaal uitgereikt en behandeld door middel van praktijkcases en rollenspelen. Met huiswerkopdrachten voor de praktijk, wordt de training (een maand later) afgerond.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training geeft u inzicht in uw klanten en leert u effectiever met uw klanten te communiceren, door in te spelen op hun behoeften en hen positief te beïnvloeden. Zo behaalt u meer omzet!

### *De opbouw van het programma*

- Instelling verkoper
- Communicatie
- Productkennis
- Argumentatieplan
- Luisteren tussen de regels door
- Onderhandelen met succes
- Structurering verkoopgesprek
- Vraagtechnieken
- Aandacht en interesse
- Overtuigen
- Koopweerstand ombuigen
- Afsluittechnieken
- Rapportage
- Telefoongebruik door verkoper
- Praktische psychologie
- Zelfbewust optreden

# Verkoop

## VERKOOPTECHNIEK BUITENDIENST II

*Nog meer resultaat boeken!*

### *Voor wie?*

Deze training is het vervolg op de training Verkooptechniek Buitendienst I. Als commercieel buitendienstmedewerker krijgt u nog meer inzicht in uw klanten en de manier waarop u moet inspelen op verkoopsignalen.

In deze training wordt dieper ingegaan op het verkoopgesprek. Er is meer aandacht voor succesvol onderhanden en doelgericht communiceren. Bovendien krijgt u inzicht in relatiebeheer als marketingstrategie en er wordt ruimschoots aandacht besteed aan uw productpresentatie.

Tijdens de eerste twee dagen van de training wordt cursusmateriaal uitgereikt en behandeld door middel van praktijkcases en rollenspelen. Met huiswerkopdrachten voor de praktijk, wordt de training (een maand later) afgerond.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is erop gericht uw communicatie op een hoger niveau te brengen, zodat u uw marktpositie zult verstevigen en uitbreiden. Zo behaalt u nog meer omzet!

### *De opbouw van het programma:*

- Inzicht in koopmotieven
- Argumentatieplan opstellen
- Structurering verkoopgesprek
- Koopweerstand ombuigen
- Targetgericht handelen
- Productpresentatie
- Prijsonderhandeling
- Relatiebeheer
- Klantenloyaliteitsprogramma
- Klachtenregistratiesysteem
- Praktische psychologie
- Zelfbewust optreden
- Time-management
- Stellen van doelen
- Rollenspelen

## TELEFONISCHE VERKOOP

*Scoren aan de telefoon!*

### *Voor wie?*

Als telefonisch verkoper moet u het verkoopgesprek goed beheersen. Dit vereist commercieel inzicht, planmatig denken en affiniteit met de wensen van uw klanten en prospects.

Deze tweedaagse training is omzetgericht. U leert hoe u door een efficiënte en overtuigende benadering van uw klant meer orders kunt genereren uit uw telefonische verkoop. Centraal staat het verkoopgericht denken en communiceren en het succesvol ombuigen van koopweerstand.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is erop gericht u te leren om door een effectieve telefonische benadering van potentiële en bestaande relaties uw doel te bereiken, namelijk meer omzet. Bij nee begint de verkoop!

### *De opbouw van het programma:*

- De kracht van een positieve instelling
- Doelgerichte communicatie
- Verkoopgericht denken en communiceren
- Klantentypen herkennen
- Vraagtechnieken
- Opbouw van een verkoopgesprek
- Bespreken van de opdracht
- Opbouw van een script
  - afspraken maken
  - directe verkoop
  - offertes nabellen
- Tegenwerpen ombuigen
- Afsluittechnieken
- Rollenspelen

# Verkoop

## VERKOOP IN DE DETAILHANDEL

### *Vriendelijk en toch actief verkopen!*

#### *Voor wie?*

Als verkoper is het belangrijk om de klant in uw winkel vriendelijk en alert te benaderen. U moet klantgericht en actief inspelen op de behoeften van uw klant.

Deze tweedaagse training is verkoop- en servicegericht. Alle aspecten met betrekking tot verkoop en communicatie komen aan bod.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training geeft u inzicht in uw klanten en leert u effectief met uw klanten te communiceren, door in te spelen op hun behoeften en hen positief te beïnvloeden. Zo behaalt u meer omzet!

#### *De opbouw van het programma:*

- De ideale detailhandelverkoper
- Typologie en klantgedrag
- Het inspelen op verbale en non-verbale signalen
- Productpresentatie
- Inventariseren van koopbezwaren
- Afsluittechnieken
- Servicegerichtheid
- Gesprekstechnieken
- Aandacht verwerven en vasthouden
- Communicatieve vaardigheden
- Spreek- en luistervaardigheden
- Rollenspelen

## VERKOPEN OP BEURZEN EN IN SHOWROOMS

### *Haal meer rendement uit uw presentatie!*

#### *Voor wie?*

Deze eendaagse training is bedoeld voor standbemanning die regelmatig op beurzen en tentoonstellingen werkt en voor showroom-medewerkers. Het is voor u van groot belang dat u kopers van kijkers kunt onderscheiden.

U leert alert, vriendelijk en actief uw bezoekers te benaderen. Met name door inzichten uit de praktische psychologie krijgt u inzicht in koopmotieven en behoeften van bezoekers. Het verkoopgesprek komt uitgebreid aan bod. U leert demonstreren en rondleiden, gesprekken leiden, kenmerken van producten klantgericht vertalen en u krijgt adviezen voor het werken met verkoopondersteunende middelen. In deze training wordt tevens aandacht besteed aan organisatie, werkverdeling, administratie en nazorg.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel het leren onderscheiden van kopers en kijkers, afstemmen van gedrag en activiteiten op de bezoekers en hen vriendelijk en actief te benaderen. Uw presentatie heeft na deze training nog meer succes!

#### *De opbouw van het programma:*

- Praktische psychologie
- Organisatie
- Taakverdeling
- Verantwoording en bevoegdheid
- Hoe verloopt de nazorg?
- Rapportage
- Wat is het doel van uw bezoekers
- Oriëntatie of kopen (nu of later)
- Wat is uw doel: direct verkopen of adviseren
- Welke drempels zijn er voor uw bezoekers
- Structurering verkoopgesprek
- Presentatie

# Communicatie

## EFFECTIEVE TELEFONISCHE COMMUNICATIE

*Oren worden ogen aan de telefoon!*

### *Voor wie?*

Voor iedereen die op een correcte manier de telefoon als communicatiemiddel moet gebruiken. Iedere klant heeft zijn eigen verwachting en haalt zijn eigen voordeel uit uw organisatie, product of dienst. Het is voor u van groot belang hier efficiënt op in te spelen.

U leert in deze tweedaagse training effectief te communiceren met uw klanten, relaties en prospects. Alle facetten van de telefonische communicatie komen aan bod. U leert uw gesprek te structureren door middel van de juiste vraag- en luistertechnieken. U wordt begeleid bij het maken van scripts, afgestemd op het doel van uw gesprekken. Tevens leert u wat goed stemgebruik is.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze effectiviteitstraining heeft als doel u op een hoger communicatief niveau te brengen en u bewust te maken van de kracht van het woord, waarbij u leert inspelen op de behoeften van uw klanten. Zo bereikt u uw eigen doel!

### *De opbouw van het programma:*

- De kracht van een positieve instelling
- Effectiever communiceren
- Adequaar inspelen op verschillende persoonlijkheden
- De juiste vraagtechnieken
- Overtuigend communiceren en argumenteren
- Opbouw van een script
- Stemgebruik
- Bespreken van de opdracht
- Tegenwerpingen ombuigen
- Klachtenbehandeling
- Relatiebeheer
- Rollenspelen

## KLANTGERICHT TELEFONEREN

*Meer service aan de telefoon!*

### *Voor wie?*

U communiceert regelmatig met uw klanten aan de telefoon. U moet snel en adequaat kunnen inspelen op de wensen van uw klant, achterhalen wat hij of zij van u verwacht en hoe u hieraan tegemoet kunt komen.

Deze eendaagse training geeft u inzicht in uw klanten en in de manier waarop u efficiënter kunt communiceren aan de telefoon.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is erop gericht het begrip klantgerichtheid te vertalen naar uw dagelijkse praktijk. Tevreden klanten zijn de sleutel tot succes!

### *De opbouw van het programma:*

- De kracht van een positieve instelling
- Klantentypologieën herkennen
- Wat is klantgericht?
- Klachten zijn kansen!
- De juiste vraagtechnieken
- Gesprekstechnieken aan de telefoon
- Rollenspelen

# Communicatie

## TELEFONISCH AFSPRAKEN MAKEN

### *Afspraken met kwaliteit!*

#### *Voor wie?*

Voor de binnendienstmedewerker die afspraken maakt voor anderen, of voor de buitendienstmedewerker die zijn eigen agenda beheert. Kortom, voor iedereen die goede afspraken moet maken met nieuwe en bestaande klanten.

Tijdens deze eendaagse training leert u dat een goede voorbereiding en het effectief structureren van het gesprek voorwaarden zijn om kwaliteitsafspraken te maken met de juiste persoon. U leert in te spelen op de behoeften van de klant en de kwaliteit van de afspraken te bewaken.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is erop gericht u te leren om door efficiënt en doelgericht te communiceren aan de telefoon meer afspraken te maken. Afspraken met kwaliteit!

#### *De opbouw van het programma:*

- Positiviteit
- Soorten afspraken
- Effectief communiceren
- Voorbereiding van het telefoongesprek
- Gesprekstechnieken
- Structuur van het gesprek
- Tegenwerpingen ombuigen
- Klanttypologieën herkennen
- Werken met een script
- Rollenspelen

## DEBITEURENBEWAKING

### *Het levert u geld op!*

#### *Voor wie?*

U, als verantwoordelijke voor de debiteurenbewaking, dient betalingen te realiseren binnen de door u gestelde termijn met behoud van de goede relatie met uw debiteuren.

In deze eendaagse training leert u alles over tegenwerpingen en smoezengedrag, zodat u uw debiteuren op een efficiënte en effectieve manier kunt benaderen. Belangrijke onderwerpen zijn: klantgedrag herkennen en hierop reageren en gesprekstechnieken, met de nadruk op het maken van effectieve afspraken.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel u te leren openstaande betalingen te innen, zonder afbreuk te doen aan de goede relatie met uw klanten. Het is de toon die de muziek maakt!

#### *De opbouw van het programma:*

- Praktische psychologie
- Handelen volgens de procedures
- Ken je debiteuren
- Klanttypologieën herkennen
- Vraagtechnieken
- Ombuigen van smoezen
- Overtuigen en argumenteren
- Werken met scripts
- Rollenspelen

# Communicatie

## RECEPTIONISTEN / TELEFONISTEN

*U bent het visitekaartje van uw organisatie!*

### *Voor wie?*

U bent als receptioniste/telefoniste de eerste indruk die relaties, klanten en prospects van uw organisatie krijgen, zowel aan de balie als aan de telefoon. U zult als gastvrouw of -heer de kwaliteit van dat eerste contact moeten bewaken en optimaliseren.

Deze eendaagse training geeft u alle tips om efficiënt te kunnen doorverbinden en om de juiste vraag- en luistertechnieken te gebruiken. Hierdoor verbetert u de telefonische bereikbaarheid. Verder komen alle facetten van receptiewerk aan de orde.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel u, als visitekaartje van uw organisatie, bewust te maken van de belangrijke taak die u heeft bij het verzorgen van zowel de externe als interne contacten.

### *De opbouw van het programma:*

- De kracht van een positieve instelling
- Oren worden ogen aan de telefoon
- Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid
- Werken aan de balie
- Representativiteit
- Efficiënte communicatie
- Klanttypologieën herkennen
- De juiste vraagstelling
- Correct doorverbinden
- Rollenspel

## BETER PRESENTEREN

*Geen kunst, maar een kunde!*

### *Voor wie?*

Voor eenieder die een mondelinge presentatie moet houden, hetzij betogend hetzij informatief, of die een presentatie voor een ander moet voorbereiden. Het is voor u belangrijk te weten aan welke eisen een presentatie moet voldoen.

In deze eendaagse training leert u hoe een mondelinge presentatie wordt voorbereid, hoe deze moet worden opgebouwd en hoe u een presentatie met visuele hulpmiddelen kunt ondersteunen.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is erop gericht u te leren hoe een presentatie zo voor te bereiden en uit te werken dat deze boeiend en goed gestructureerd is. Kortom: een goede pres(en)tatie!

### *De opbouw van het programma:*

- Doel en doelgroep
- Voorbereiding
- Een goede voordracht
- Contact met het publiek
- Van bouwplan tot spreeschema
- Visuele hulpmiddelen
- Omgaan met spreekangst
- Een goede voordracht
- Formulering, stijl en structuur
- Omgaan met vragen



# Management

## MIDDLE MANAGEMENT

### *Pro-activiteit werkt!*

#### *Voor wie?*

Voor u, de schakel tussen beleidsmakers en operationeel leidinggevend, is het van groot belang om op een hoog niveau te kunnen organiseren. Toegepaste psychologie en goede communicatieve vaardigheden zijn noodzakelijk voor het adequaat vertalen van het beleid van uw organisatie en het motiveren van uw medewerkers.

In deze vierdaagse training komen alle aspecten aan bod die u nodig heeft om op een effectieve manier leidinggevend aan te sturen: zelfanalyse, goede communicatie en motivatietechnieken zijn belangrijke punten van aandacht.

Tijdens de eerste twee dagen van de training wordt de theorie besproken en behandeld door middel van praktijkcases. De derde dag (een maand later) wordt de training vervolgd met de praktijkopdrachten. De vierde dag (wederom een maand later) wordt de training als geheel geëvalueerd en afgerond.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel u te leren op een efficiënte en pro-actieve manier te functioneren als manager binnen uw organisatie. Betere samenwerking, betere prestaties!

#### *De opbouw van het programma:*

- Neuro Linguïstisch Programmeren
- Leiderschapsstijlen
- Zelfanalyse
- Het erkennen van moeilijkheden
- Time-management
- Onderhandelingstechnieken
- Conflicthantering
- Functioneringsgesprekken
- Motivatietechnieken
- Wat is communicatie?
- Planning
- Rollenspelen

## LEIDINGGEVEN

### *Effectief coachen!*

#### *Voor wie?*

Voor leidinggevend die op een effectieve en efficiënte manier hun medewerkers willen begeleiden en die moeten communiceren op kaderniveau en met klanten.

In deze driedaagse training komen alle aspecten van communicatie en organisatie aan bod. Belangrijke onderwerpen zijn: motiveren, sturen en gespreksstrategieën.

Tijdens de eerste twee dagen van de training wordt de theorie besproken en behandeld door middel van praktijkcases. Met opdrachten voor de praktijk wordt de training (een maand later) afgerond.

#### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training is bedoeld om u inzicht te geven in de positie van de leidinggevende. Optimalisatie van uw organisatorische en communicatieve vaardigheden!

#### *De opbouw van het programma:*

- De positie van de leidinggevende
- Gesprekstechnieken
- Functioneringsgesprekken
- Sollicitatiegesprekken
- Werkoverleg
- Motiveren en stimuleren
- Delegeren
- Tijdbesteding en planning
- Conflicthantering
- Ziekteverzuim
- Rollenspelen



# Management

## TIME-MANAGEMENT

*Efficiënt met uw tijd omgaan!*

### *Voor wie?*

Voor iedereen die het te druk heeft om alle werkzaamheden binnen de beschikbare tijd te voltooien. Het is voor u van groot belang om efficiënter met uw tijd om te gaan.

Tijd maken is niet mogelijk, maar u kunt wel degelijk meer gedaan krijgen in de tijd die u ter beschikking staat. Door deze eendaagse training krijgt u inzicht in uw tijdverspillers en leert u hoe u uw tijd het beste kunt besteden.

### *Welk doel?*

*Het doel van deze praktijkgerichte, intensieve training*

Deze training heeft als doel u te leren hoe efficiënt en effectief om te gaan met de tijd die u heeft en welke middelen daarbij te gebruiken. Uw tijd de baas!

### *De opbouw van het programma:*

- Wat is tijd?
- Werkgewoontes
- Werksystemen
- Planning
- Tijdverspillers en tijdverslinders
- Prioriteiten stellen
- Wat is urgent, wat is belangrijk?
- Delegeren
- Beheersstrategieën