

## UBF - ACA KLANTGERICHTE COMMERCIËLE VAARDIGHEDEN VOOR KOELTECHNIEKERS EN INSTALLATEURS NIEUW

I.S.M. 

### OMSCHRIJVING

#### Introductie

##### Leer klantgerichte, commerciële vaardigheden en attitude aan (zonder dat u zich verkoper voelt)

Wie installateurs en technici in dienst heeft die dagelijks bij klanten over de vloer komen, weet dat deze medewerkers het verschil maken tussen een (on)tevreden klant en een ambassadeur voor uw bedrijf.

Belangrijk is dat deze medewerkers op een klantgerichte manier met je klanten omgaan, weten hoe ze in moeilijke situaties moeten reageren, hoe ze kalm moeten blijven. Maar ook... hoe ze met hun kennis en expertise kunnen zorgen voor uitstekend advies, en hierdoor mee en meer verkopen (zonder dat ze zichzelf verkoper willen noemen).

#### Omschrijving

Vanuit onze expertise hebben we een training van 1 dag voor bedrijven uitgewerkt die installateurs en technici in dienst hebben.

**Deze training is ook te boeken als INHOUSE TRAINING bij u in het bedrijf.**

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

**De training is bestemd voor koel- en warmtepomptechniekers of monteurs die instaan voor interventies bij klanten.**

Doel is de inzichten, kennis en vaardigheden van de deelnemers zodanig vergroten dat hij of zij na de training in staat is van:

- optimaal te functioneren als buitendienst koel- en warmtepomptechniekers of monteurs
- gepast reageren in moeilijke situaties
- beter om te gaan met klanten en deze te binden aan het bedrijf
- in staat zijn om aan "upselling" te doen

### PROGRAMMA

- Wat zijn onze verwachtingen en wat kunnen wij verwachten van deze training?
- Aan welke criteria moet een buitendienst technicus/monteur voldoen?
- Wat is zijn rol in de huidige markt?
- Bewustwording van onze eigen sterktes en zwaktes
- Regels in verband de klantenattitude
- Werken aan een betere klantenattitude, een kwestie van oefenen
- Hoe kunnen wij onze kennis en vaardigheden op een blijvende wijze ontwikkelen?
- Rollenspelen op eigen situaties
- Leer- en actiepunten
- Voorkomen van klachten en gepast reageren in het geval van klachten

### DOCENT



**Filip Locquet** stond in de praktijk als sales professional, eerst als commercieel bediende, nadien als in-the-field verkoper & sales manager in sectoren zoals voeding, textiel, meubelen, industrie en bouw.

Als Training Manager bij Mercuri koppelde hij deze praktische bagage aan zijn passie voor het overbrengen van kennis. Hij was ook verantwoordelijk voor ontwikkeling & verkoop van sales trainingen.

Met Alpha-Consult traint hij commerciële medewerkers in operationele én leidinggevende functies, en ook niet-commerciële profielen (techniekers, service engineers,...) die in contact met klanten staan. De klemtoon ligt hierbij op het ontwikkelen van blijvende vaardigheden.