



# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Vorbereitung

- Inleven in persoonlijke situatie
- Nadenken over een gespreksteek die mogelijk interessant kan zijn
- Een warm onthaal en empathisch gesprek plannen
- Grote lijnen van de huidige samenwerking kennen
- Nadenken over wat in het verleden de grootste bezorgdheden van de klant waren



## Opening

- Vriendelijke glimlach
- Oprechte smalltalk
- Open lichaamshouding
- Ruwe schets van het gesprek
- Tonen dat je er bent om naar de klant te luisteren





Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Captatie

- Open vragen stellen rond de beleving en prioriteiten van de cliënt
- Verdiepende vragen stellen vanuit oprechte interesse
- Luisteren, luisteren en luisteren
- Bevestiging van goed begrip vragen zodat de klant echt het gevoel heeft gehoord te zijn



## Presentatie

- Enkel de elementen aanhalen die een duidelijk verband hebben met het verhaal van de cliënt
- Zorgen voor een blijvende dialoog door frequent het gevoel van de klant te toetsen bij wat je zegt





Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Feedback

- De klant expliciet uitnodigen om feedback te geven
- Actief vragen naar 'negatieve' feedback
- Veel ruimte aan klant om feedback te geven



## Waardecreatie

- De essentie van de ontvangen feedback teruggeven aan de klant
- Gerichte aanpassingen doen aan het voorstel zodat dit perfect aansluit op de wensen van de klant
- De waarde van je voorstel rechtstreeks linken aan comfort, gerust, verbinding, zelfontplooiing, positieve sfeer en welzijn





# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Engagement

- Gevoelsmatige afwegingen serieus nemen en stress laten ventileren
- De klant positief laten dromen
- Praktische bezorgdheden wegnemen
- Empathie tonen voor koopstress
- Het voor de klant makkelijk maken om in te tekenen



## Implementatie

- De klant praktische besommeringen uit handen nemen
- De klant vriendelijk en luisterbereid te woord staan bij klachten
- Niet moeilijk doen bij terugname
- Makkelijke bereikbaarheid voor after service





# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Vorbereitung

- Inwerken in klantendossier
- Relevante info en documentatie verzamelen
- Markttrends en evoluties opzoeken
- Concurrentie in kaart brengen
- Mogelijke vragen en je antwoorden voorbereiden
- Een presentatie voorbereiden



## Opening

- Zakelijke kledij
- Formele kennismaking en uitwisseling businesscards
- Duidelijke agendazetting met timing
- Professionele achtergrond van jezelf
- Organigram van je bedrijf





Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Presentatie

- Gestructureerde presentatie van organisatie
- Overzicht van productgamma
- Toelichting van de werking van de producten of diensten
- Objectieve informatie rond sterktes en zwaktes van producten



## Captatie

- Gerichte vragen waaruit expertise en voorbereiding blijkt
- Gestructureerde vraagstelling met duidelijk doel en kader
- Vragen inleiden met observatie, marktevolutie of trend
- Vragen stellen die klant aan het denken zetten
- Vragen naar het beslissingsproces





# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Waardecreatie

- Vergelijken met gelijkwaardige producten
- Becijferde prijs-kwaliteitsuitspraken
- Gebruik van grafieken en statistieken
- Detailinformatie geven



## Feedback

- Vragen of er nog onduidelijkheden zijn
- Vragen of de gegeven informatie in lijn lag met de verwachtingen
- De visie en kennis van de klant respecteren





Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Engagement

- Voor- en nadelen netjes opsommen
- Relevante data concreet berekenen
- Detail offerte met samenwerkingsvoorwaarden opmaken
- Onderbouwde staf-felkorting toekennen
- Info doorsturen en concrete opvolgdatum afspreken



## Implementatie

- Administratief dossier opmaken
- Alle benodigde documenten in juiste veelvoud tekenen
- Gemaakte afspraken nakomen







# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Vorbereitung

- De voornaamste challenges van de klant kennen
- Oplossing voorbereiden voor het probleem van de klant
- Voor een kernachtig overzicht zorgen
- Bestelbon of contract meenemen
- Voorzien zijn op de concrete prijsvraag



## Opening

- Stevige hand-druk
- Sterk oogcontact
- Dynamische uitstraling
- Succesvolle eerste indruk nalaten
- Materialen van bekende merken
- Zelfverzekerde presentatie van jezelf





# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Presentatie

- Kort en concreet pitchen
- De klant met de neus op de feiten drukken
- Krachtige enchmarkcijfers kennen
- Praktische troeven van je aanbod overlopen



## Feedback

- Onmiddellijk inpikken op vragen en opmerkingen van de klant
- Gedurfde en onderbouwde repliek geven
- Snel snappen wat de klant wil en niet wil
- Snelle interactie met de klant





Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Captatie

- De interesse lezen bij de cliënt
- Flexibel inpikken op de vragen die komen
- Suggestieve vragen
- Gerichte probleemoplossingsvragen: In geval van ... doet u ... of ...?
- To the point vragen
- Gericht samenvatten



## Waardecreatie

- De grootste troeven herhalen en staven met concrete resultaten
- Indrukwekkende realisaties delen
- Tonen dat je op voorhand nagedacht hebt over bezwaren
- Bij je standpunt blijven





# Coachingdocument



Continue	Start	Stop
----------	-------	------

## Engagement

- Niet rond de pot draaien over prijs
- Je eigen enthousiasme en overtuiging tonen
- Snel een concreet voorstel doen
- Je prijs als evident zien
- Praktische zaken snel opstarten



## Implementatie

- Kort-op-de-balservice
- Bereikbaarheid buiten kantooruren
- Onestopshop voor oplossing

