

Contacttraining Verkoop van maatschappelijke dienstverlening

Maatschappelijke dienstverleners werken vaak in opdracht van de overheid ten behoeve van de maatschappij. Zij verkopen hierbij een bijzondere dienst of product, bijvoorbeeld (re-)integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of geven informatie over bijvoorbeeld gemeentelijke regelingen.

In deze training wordt behandeld hoe je contact krijgt en onderhoudt met de opdrachtgever of klant, het kijken door de bril van de klant, het verkopen van je resultaten door de behoefte van de klant helder te hebben en de klant te helpen bij het uitleggen van de resultaten van de dienstverlening. Men wordt zich bewust gemaakt van de noodzaak het product te verkopen en uit te leggen door gebruik te maken van cijfers en door zich te verdiepen in de problematiek van de klant. Vervolgens wordt men getraind in het matchen van vraag en aanbod, in het uitleggen van het product in de termen van de klant en het maken van passende afspraken zowel intern (de eigen organisatie) als extern (organisatie van de klant).

Het resultaat is een goed contact tussen klant en dienstverlener waarin afspraken helder zijn afgestemd en de samenwerking positief wordt ervaren.

Programma:

- Schriftelijke intake: met welke klanten zit men om tafel en wat zijn de afspraken omtrent de dienstverlening.
- Inleven in de klant: bouwen aan vertrouwen
- Wat doet de ander, Luisteren samenvatten doorvragen
- Wat is echt en wat is aanname
- Wat breng ik in, en wat is mijn effect
- Wat is mijn doel en hoe verwoord ik dit. Van ja maar, naar ja en!

Wat: Contacttraining Verkoop van maatschappelijke dienstverlening

Hoe: In kleine groepen van minimaal 10 en maximaal 16 deelnemers

Wie: Medewerkers in de maatschappelijke dienstverlening die contracten sluiten met afnemers zoals gemeenten of medewerkers van gemeenten die contacten onderhouden met burgers en bedrijven in hun gemeente.

Waar: In company of in overleg bij vrije inschrijving

Kosten: € 325 p.p. vrij inschrijving, minimum aantal deelnemers 10, of naar offerte als teambijeenkomst in company

Wanneer: 3 ochtenden op 28/9, 12/10 en 26/10 of incompany 3 dagdelen, in overleg te plannen

