

# General Marketing & Sales Solutions Trainingsaanbod



General Marketing & Sales Solutions (GMSS) is een trainings- en consultancy bureau op het gebied van Marketing, Sales en Customer Service. Wij lossen uw commerciële problemen op, coachen, begeleiden en motiveren uw mensen. We zijn de juiste stap in de richting van succes!

## Total Customer Experience

Tegenwoordig mogen wij geen klanten meer verliezen. De klant staat altijd centraal. Een geweldig product of dienst leveren alleen is niet genoeg. Elke stap en elk klantcontact moet zorgen voor een goede klantbeleving. Het verhogen van klantwaarde en het maximaliseren van de klant tevredenheid zorgt voor loyale klanten. Het gaat om de Total Customer Experience (totale klantenervaring), van de eerste ontmoeting tot de laatste en alles tussenin. Wilt u ervoor zorgen dat uw klant het altijd goed heeft? Dan is deze training voor u.

### De Training

Tijdens deze training wordt de focus gelegd op de klantgerichtheid van de deelnemers. Er worden handvaten toegereikt om de klantgerichtheid te vergroten en zodoende de interne en externe klantrelaties te verbeteren. Daarnaast wordt de focus ook gelegd op hoe klantgerichter te argumenteren, zodat de service en performance van de organisatie worden verbeterd. De training is interactief en geschied door middel van rollenspel.

### Doelstellingen Training

- ✓ Klantwaarde creëren
- ✓ Klantbeleving verbeteren
- ✓ Klantrelatie intensiveren

### Doelgroep

De organisatie in zijn totaliteit.

### Praktische informatie

- ✓ Sessies: 4
- ✓ Duur: 4.5 uren per sessie
- ✓ Aantal deelnemers: max. 16
- ✓ Trainingskosten: op basis van uw wensen
- ✓ Locatie: in overeenstemming
- ✓ Startdatum: In overleg



### Inhoud Training

- ✓ De klant
- ✓ Klantvriendelijkheid
- ✓ Klantgericht agumenteren, handelen & denken
- ✓ Koopbeslissingsproces en consumentengedrag
- ✓ Klantvriendelijkheid en klachten
- ✓ Creëren van klantwaarde
- ✓ Klant educatie en klant motivatie
- ✓ Klantenbinding
- ✓ Klantenzorg
- ✓ Dienstbaarheid
- ✓ Effectief gebruik van de telefoon
- ✓ Customer experience

“You can’t have an A-level company if you hire B-level people.”