

Verkoopvaardigheden voor de zorg

Meer halen uit uw gesprekken met klanten

Marktwerving in de zorg heeft als gevolg dat zorgorganisaties geen afwachtende houding kunnen hebben, maar juist 'de boer op' moeten om verzekerd te blijven van voldoende financiële middelen en cliënten. Dit betekent dat medewerkers van zorgorganisaties contracten 'binnen moeten halen' en (proactief) gesprekken moeten gaan voeren.

Hadden zorgorganisaties voorheen alleen met de zorgverzekeraar te maken, tegenwoordig hebben zij met steeds meer verschillende zakelijke relaties te maken. Relaties waar zorginstellingen graag iets van willen: gemeenten en provincies, zorgkantoren, eerstelijns zorgaanbieders (ketenafspraken) of andere financiers. Deze inkopende partijen professionaliseren zich in snel tempo. Voor de zorg dus van groot belang om haar 'verkoopzijde' mee te professionaliseren.

Voor veel zorginstellingen is deze 'verkooptaak' een nieuwe en spannende tak van sport!

Als 'verkoper/relatiebeheerder' wil je een stevige langetermijnrelatie opbouwen met zakelijke klanten. Beheersing van de juiste gesprekstechnieken is hierbij essentieel. Hierdoor haalt u het meeste rendement uit de contactmomenten die u met uw klanten heeft. Daarnaast zal de klant u ook gaan zien als een interessante gesprekspartner.

Wilt u meer uit uw gesprekken halen?

Q-Academy organiseert een praktijkgerichte en interactieve training waarin de (basis)principes van verkoopeffectiviteit bij accountmanagement/relatiebeheer uitgebreid aan de orde komen. U oefent verkoopvaardigheden en specifieke communicatievaardigheden om zo de taken die van u verwacht worden, effectiever en met meer plezier uit te kunnen voeren. Tijdens de training wordt korte theorie direct opgevolgd door casuïstiek/opdrachten. De trainer staat garant voor een prettige en veilige leeromgeving. Zij laat deelnemers hun communicatieve kwaliteiten inzien en maakt hiermee de slag naar een eigen 'verkoopstijl'.

Na de training hebben de deelnemers kennis, vaardigheden en concrete handvatten om hun verkooprol effectiever en met meer plezier uit te kunnen voeren.

Deelnemers:

- Hebben inzicht in de eigen communicatie-/verkoopstijl en die van de ander;
- Verbeteren hun verkoopvaardigheden en rendement;
- Kunnen met succes relaties aangaan en onderhouden met zakelijke klanten;
- Verwerven met meer gemak contracten/vervolgcontracten;
- Hebben een (aanzet tot een) persoonlijk actieplan en weten wat zij morgen anders kunnen gaan doen.

Programma

Ter voorbereiding vullen de deelnemers het DISC-model in.

1. Verkoop in de zorg (kort kader)

- Veranderend zorglandschap, wijzigende rollen en verhoudingen
- Verschillende stakeholders
- Proactief handelen, wat houdt dit in?

2. Effectieve communicatie (kort)

- Wat is effectieve persoonlijke communicatie?
- Hoe weet u wanneer communicatie effectief is?

3. Verkoop: proces en gesprek

- Het verkoopproces: analyseren, structureren en contracteren
- De fasen (+ tussenfasen) van het verkoopgesprek: voorbereiding, gesprek, afronding/actie
- Behoeftebepaling
- Overtuiging en bijbehorende acties
- Succesfactoren en knelpunten
- Streven naar goede relatie

4. Uw persoonlijke communicatie-/verkoopstijl

- Het DISC-model
- Uw DISC-profiel: wat zegt dit over uw communicatiestijl?

- Voortborduren op uw kwaliteiten
- Ken uw valkuilen
- Feedback hierop

5. Communicatiestijl van uw gesprekspartner

- Hoe herkent u de communicatiestijl van uw gesprekspartner?
- Hoe matcht u uw stijl aan die van uw gesprekspartner?

6. Oefenen van verkoopgesprekken en praktijksituaties (doorlopend in het programma)

- Gesprekstechnieken en gespreksstructuur
- Verbale en non-verbale communicatie
- Allergie, miscommunicatie en bijsturen
- Verdieping communicatie: beïnvloeden, overtuigingskracht, omgaan met weerstand en lastige situaties
- Communicatiestijl aanpassen aan de stijl van de gesprekspartner

7. Persoonlijk actieplan

- Waaruit bestaat een goede voorbereiding en welk effect heeft het?
- Tips en tops met elkaar uitwisselen
- Wat gaat u morgen anders doen en hoe pakt u dit aan?

Praktische informatie

Datum: 18 november 2019 van 9.30 tot 16.30 uur

Locatie: Oudlaan 4, Utrecht

Trainer: drs. Caroline Pruyboom, senior trainer voor Q-Academy. Caroline is een zeer ervaren trainster die garant staat voor een prettige en veilige leeromgeving. Zij laat deelnemers de kwaliteiten inzien die ze al hebben en maakt hiermee de slag naar een eigen 'verkoopstijl'.

Voor wie is deze training bedoeld? Voor functionarissen in de zorg die belast zijn of gaan worden met verkoop en accountmanagement/relatiebeheer.

Investering: € 440,- per persoon (Q-Academy is vrijgesteld van btw). Inclusief lesmateriaal en dagarrangement.

Aanmelden: via onze website www.qacademy.nl. De annuleringsvoorwaarden vindt u hier ook.

Incompany: deze training bieden wij ook incompany aan. Wij maken het programma op maat naar de situatie in uw instelling. Vraag ons naar de mogelijkheden.