De KlantBetekenaars

Intelligent ongehoorzaam in klantcontact

Marathonloop 1
5235 AA 's-Hertogenbosch

www.salesvanuitjehart.nl

www.deklantbetekenaars.nl

SALES VANUIT JE HART®

Sales vanuit je hart®

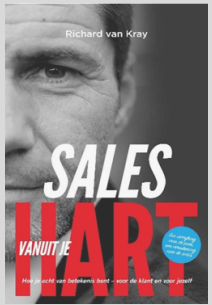
Trainen - coachen - advies - spreken

Iedereen verkoopt zichzelf op dagelijkse basis. Op feestjes, tijdens een sollicitatie, als je iemand leuk vindt of als je hoopt dat er een extra kassa opengaat in de supermarkt, ben je – bewust of onbewust – bezig met sales. Kijken we echter naar sales in een commerciële context dan gaan we het ineens belasten met een belang: de transactie. Daardoor handelen we vaak niet meer vanuit onszelf en zoeken we zekerheid in gesprekstechnieken of trucjes om zo snel mogelijk naar een oplossing te sturen. Terwijl bij sales en advies juist oprecht contact bepalend is voor het resultaat. En dat contact zit in de persoon zélf, van mens tot mens. Het gaat dan veel meer over onze intenties dan over belangen. Als je intentie is om echt iets te betekenen voor een ander – dan is de transactie veel meer een logische vervolgstap.

In essentie gaat Sales vanuit je Hart over het daadwerkelijk geven van Klantbetekenis. Je creëert dan loyaliteit door trouw te blijven aan jezelf.

> **Wij brengen klantcontact terug waar het hoort te zijn, bij de mens**

Benieuwd naar dé filosofie?



Investeren in de relatie

Tijdens klantcontact draait het om het persoonlijke contact dat je hebt met de ander. Die beoordeelt je zeker op de kwaliteit van je mening, je dienst en je deskundigheid. Maar wordt getriggerd en geïnspireerd door de persoon die dat vertegenwoordigt. En dat hebben mensen van nature het snelst met iemand die zichzelf is, die echt is, die jou respecteert. Niet de oplossing maar de relatie staat daarom eerst centraal. Voeg je daar ambitie aan toe dan bedoelen we daarmee dat iemand gericht is op het behalen van doelen en dus commitment. Vanuit jezelf tot resultaat komen omdat je achter je bedrijf en producten staat. En dat start met jouw intentie voor het contact.

> ***Het belang van prijs daalt in de mate waarin loyaliteit stijgt***

Klantloyaliteit

Bij Klantbetekenis is je intentie om jouw toegevoegde waarde betekenis te geven in het leven van de ander. Dat klinkt best zwaar maar het zet de essentie wel direct op scherp. Te vaak richten we ons met de beste bedoelingen meteen op oplossingen, zelfs als de gesprekspartner daar nog niet aan toe is. We geven iemand een oplossing en gaan vervolgens overtuigen waarom dat de beste oplossing is, mocht de ander nog twijfelen. Het werkt net andersom. Door loyaal te blijven aan jezelf en belangeloos en gericht nieuwsgierig te zijn naar de ander, ontstaat ontvankelijkheid en betrokkenheid en daarmee medeverantwoordelijkheid voor een mogelijke oplossing. Klantbetekenis gaat over Klantloyaliteit.

Helpen keuzes maken

Van betekenis zijn in sales-, advies- en servicecontact betekent dat je de ander helpt om keuzes te maken. Die kan iemand maken op het moment dat hij inzicht heeft in de consequenties van die keuzes. Om echt van betekenis te kunnen zijn zal je daarom eerst moeten weten wat de ander wilt en bedoelt. Dat leren kennen van de ander noemen we investeren in de relatie over de aanleiding en het waarom van het contact. Door te investeren aan de voorkant van het gesprek bouw je het vertrouwen op dat nodig is om ontvankelijkheid te krijgen voor jou, jouw verhaal en mogelijke oplossingen.

> ***We dagen uit om intelligent ongehoorzaam te zijn***

Dat start op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid. Vanuit jezelf, gericht op het belang van je klant én met de ambitie om het ook voor de klant te mogen doen. Het betekent dat je vanuit Nieuwsgierigheid een gesprek voert met de intentie om met al je kennis, ervaring en deskundigheid van betekenis te kunnen zijn voor je klant. Daar zit je onderscheidend vermogen, daarmee creëer je klantloyaliteit. Als je intentie is om van betekenis voor de ander te zijn, kies je uiteindelijk voor jezelf.

Hierdoor verloopt de rest van het contact sneller, gemakkelijker en succesvoller.

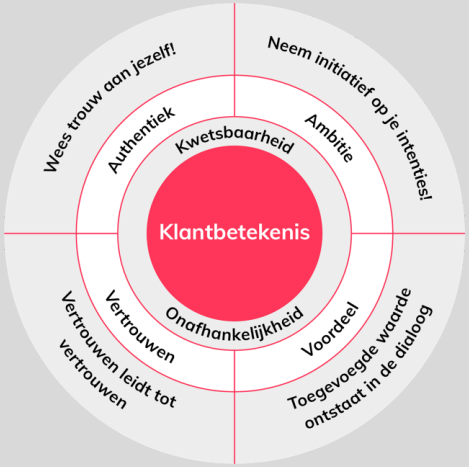
4 principes van Sales vanuit je Hart®

Onze filosofie maken we tastbaar aan de hand van De 4 principes van Sales vanuit je Hart®. Die principes dienen als kapstok voor de mindset om tot loyaliteit en resultaat te komen. Ze bewegen zich rond kwetsbaarheid en ontvankelijkheid, van zowel jou als van je gesprekspartner.

Kwetsbaarheid betekent jezelf durven laten zien. Het is wat je aan de ander geeft. Het maakt dat je datgene wat je van binnen voelt, denkt of je afvraagt, ook durft te uiten.

Ontvankelijkheid betekent openstaan voor de ander. Het is de houding wat je van de ander krijgt. Als je ontvankelijk bent, verwelkom je datgene wat de ander inbrengt.

Authentiek: blijf – ook onder druk – jezelf door de mens achter de rol te laten zien
Vertrouwen: beweeg vanuit vertrouwen door de ander als mens te benaderen
Voordeel: help de ander keuzes maken door je te richten op echt begrijpen en constructief confronteren
Ambitie: wees open over je intentie om Van Betekenis te kunnen zijn én je ambities om Van Betekenis te mogen zijn



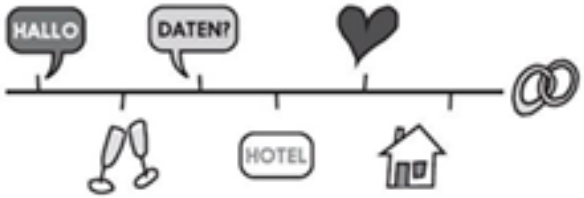
Sales vanuit je Hart® ontwikkeling

Samen met onze opdrachtgever bepalen we in een Roadmap de doelen en activiteiten. Daarvoor beschikken we over een doordacht en bewezen (blended) aanbod waardoor iemand leert wat hij nodig heeft om beter te worden. We vinden altijd de balans in leren, ervaren, toepassen, meten en evalueren om te kunnen borgen.

Iemand zal zich op communicatief vlak sneller ontwikkelen als het vertrekpunt is datgene dat hij reeds weet en kan. Wij zorgen ervoor dat we juist die motivatie stimuleren in plaats van technieken en onnatuurlijk gedrag aan te reiken.

Kenmerken ontwikkeling

- De deelnemer en zijn praktijk staan centraal
- Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen ontwikkeling
- Leidinggevende/coach faciliteert en reflecteert in doorlopende interactie
- Een modulair (blended) aanbod op basis van wat nodig is om beter te worden
- Op het niveau van de deelnemer
- Afwisseling trainen, praktijkopdrachten, studie en ervaring opdoen
- Tools voor doorlopende toetsing, meetmomenten en (zelf)evaluatie



Sales is net als een huwelijk.
Je vraagt na de eerste afspraak iemand ook niet meteen ten huwelijk, maar wel om verkering.

Voor de ontwikkelactiviteiten ontstaan zo 3 modules:

Module 1
Investeren in de Relatie & Commitment

De klim omhoog staat voor het gericht investeren in de relatie. Dat vergt tijd maar zorgt ook voor het vertrouwen en de ontvankelijkheid om überhaupt Van Betekenis te mogen zijn.

Module 2
Acteren op je Deskundigheid

Als er sprake is van wederzijds vertrouwen is de weg naar de oplossing een stuk makkelijker. De glijbaan af staat voor dedialoog over keuzes en consequenties om ook daadwerkelijk Van Betekenis te kunnen zijn.

Module 3
We gaan om met gedrag

Of je nu de glijbaan op of af gaat, je hebt altijd te maken met het gedrag van jezelf en de ander. We richten ons daarom doorlopend op de invloed van kwetsbaarhaar en ontvankelijkheid in contact.

De metafoor van de Glijbaan en modulair aanbod
De praktijk zetten we centraal door gebruik te maken van
De metafoor van De Glijbaan die symbool staat voor het verloop van gesprekken.

Programma's Persoonlijk leiderschap in Sales

Iedereen leert op zijn eigen manier. Daarin vinden we altijd de ideale mix van aanbod afgestemd om tot resultaat te komen. Voor ons geldt: prestatie = kennis x vaardigheden x motivatie.

B	Begrijpen door ervaren	**Inzicht**
Z	Vaardig in toepassen	**Invloed**
G	Autonoom tot resultaat	**Impact**
P	Expertise in overdracht	**Practitioner**

Om ontwikkeling zichtbaar te maken onderscheiden we 4 niveaus waarop we ontwikkelen, toetsen en borgen. We ontwikkelen van Inzicht, Invloed, Impact tot Practitioner Daarin vertegenwoordigt elk niveau een medaille. Met de medailles Brons – Zilver – Goud werken we toe naar autonoom toepassen. Platinum staat voor het intern kunnen overdragen van de filosofie door gecertificeerde interne coaches en trainers van onze relaties.

Overzicht Ultieme Ontwikkeldoelen

Per module ontstaan zo de zogenaamde Ultieme ontwikkeldoelen Sales vanuit je Hart®
waar we stap voor stap naar toewerken tijdens trajecten.

B	Z	G	P
Inzicht	**Invloed**	**Impact**	**Practitioner**
Begrijpen door ervaren	Vaardig in toepassen	Autonoom tot resultaat	Expertise in overdracht

Ontwikkeling van Inzicht - Invloed - Impact tot Practitioner

Ultieme Ontwikkeldoelen

Module 1
Van Betekenis mogen zijn
> Investeren in de relatie

- Het is mijn ambitie om van Betekenis te zijn
- Dit is wie ik ben en wat mijn intenties zijn
- Ik achterhaal wat mijn klant wil, vindt en bedoelt
- Ik match verwachtingen en intenties tot commitment

Module 2
Van Betekenis kunnen zijn
> Acteren op deskundigheid

- Ik voer belangeloos gesprekken gericht op begrijpen
- Ik zorg ervoor dat we samen deelgenoot van de oplossing zijn
- Ik confronteer constructief bij tegenstijdigheden
- Ik help een ander keuzes maken op wat hij nodig heeft

Module 3
Omgaan met gedrag
> Invloed hebben

- Ik ben bewust van de invloed van mijn gedrag op anderen
- Ik ben bewust van de invloed van gedrag van anderen op mij
- Ik breng intenties en gedrag terug naar Klantbetekenis
- Ik krijg commitment op dé oplossing voor de ander

Ben je nieuwsgierig geworden en wil je meer weten?

Neem dan contact met ons op!

Info@deklantbetekenaars.nl

www.deklantbetekenaars.nl

www.salesvanuitjehart.nl