

Commerciële Binnendienst

5 MAANDEN

U bent een belangrijke schakel tussen de klanten en de organisatie. Wilt u op deskundige en professionele wijze met uw klanten omgaan? Wilt u effectiever samenwerken met uw collega's van andere afdelingen? Wilt u meer bereiken in minder tijd? Dan is de opleiding Commerciële Binnendienst uitstekend geschikt voor u. Alle kennis en vaardigheden die u in uw veelzijdige functie nodig heeft, komen in de praktische en waardevolle opleiding aan bod. U ontwikkelt uw kwaliteiten en brengt uzelf naar een hoger niveau.



Resultaat

- U brengt uw kennis en vaardigheden in uw functie naar een hoger niveau
- U bent in staat effectief met uw klanten en gesprekspartners te communiceren
- U verbetert uw commerciële kwaliteiten en technieken
- U bent in staat om klachten proactief en succesvol af te handelen
- U leert om op effectieve wijze met uw tijd en planning om te gaan
- U kunt een offerte- of ordertraject klantgericht en met succes uitvoeren

Doelgroep

Deze opleiding is geschikt voor iedereen die werkzaam is in een commerciële (binnendienst)functie of deze in de toekomst gaat vervullen.

Vooropleiding

ICM stelt geen specifieke eisen aan de vooropleiding.

Studiewijze

In deze praktische opleiding Commerciële Binnendienst wordt de belangrijkste inhoud van de functie commercieel (binnendienst)medewerker behandeld. Naast het leggen van een theoretische basis, werkt u actief aan het verbeteren van uw vaardigheden. Er wordt een duidelijke vertaalslag naar de praktijk gemaakt aan de hand van eigen voorbeelden en praktijksituaties. Een verscheidenheid aan oefeningen, cases en opdrachten levert u waardevolle bagage om uw functie te vervullen. Ook leert u veel van uw medecursisten die werkzaam zijn bij andere organisaties. De opleiding wordt verzorgd door een deskundige met brede ervaring op dit vakgebied.

Studievoorbereiding

Iedere studiebijeenkomst vereist ongeveer 3 tot 5 uur studievoorbereiding.

Examengarantie

ICM biedt haar cursisten examengarantie. Dit betekent dat indien u onverhoopt niet mocht slagen voor het schriftelijk ICM-examen, u geheel kosteloos het schriftelijk ICM-examen opnieuw mag afleggen. Praktijkopdrachten kunnen tegen gereduceerd tarief worden herkanst.

Programma

- De functie van de commerciële binnendienst
- Uw rol en taken binnen de organisatie
- Klantgericht werken en handelen
- Effectieve communicatie en beïnvloeden
- Persoonlijke effectiviteit: sterktes en valkuilen
- Planning en organisatie van uw werkzaamheden
- De samenwerking tussen verkoop en marketing
- Succesvolle verkoopgesprekken en -technieken
- Telefonische communicatie en acquisitie
- Klantengedrag en koopmotieven
- Omgaan met weerstand en tegenwerpingen
- Commerciële administratie, ordertrajecten en offerteafhandeling
- Praktijksituaties en -voorbeelden

Studiemateriaal

Het meest actuele studiemateriaal wordt gebruikt.

Duur

ICM verzorgt de 5 maanden durende opleiding Commerciële Binnendienst zowel in een avond- als in dagopleiding. De avondopleiding is van 19.00 tot 22.00 uur en omvat 10 lessen. De dagopleiding is van 10.00 tot 16.00 uur en omvat 5 lessen.

Avondopleiding

Amsterdam – di Den Bosch – di Eindhoven – di Utrecht – di
Arnhem – di Den Haag – di Rotterdam – di Zwolle – di

Dagopleiding

Amsterdam – vr – zat ¹⁾ Utrecht – vr – zat ¹⁾
Eindhoven – vr – zat ¹⁾ Zwolle – vr – zat ¹⁾
Rotterdam – vr – zat ¹⁾

In oktober 2011 en maart 2012 start de opleiding.

1) U kunt de door u gewenste dag kiezen. Indien gewenst kunt u bij de dagopleiding (tegen additionele kosten) gebruikmaken van het luncharrangement.

Vervolgopleiding

Nima Sales – A

Investing

De investering bedraagt € 1.725 ineens en bestaat uit:

- Leskosten: € 1.300 (of 2 termijnen à € 700)
- Literatuur: € 150
- Examenkosten: € 275

Deze investering is excl. btw.

Advies en inschrijving

Voor uw vragen staan onze adviseurs u graag uitgebreid en deskundig te woord. Telefoonnummer 030 – 29 19 888. Het inschrijfformulier vindt u achter in de brochure of op internet (www.icm.nl).

Deze opleiding biedt ICM ook In Company aan.

Diploma

De opleiding Commerciële Binnendienst van ICM biedt u de mogelijkheid om het diploma te behalen:

- **ICM Diploma Commerciële Binnendienst**

Na afloop van de opleiding doet u een schriftelijk examen en levert u de praktijkopdrachten in. Indien het examen en de praktijkopdrachten met een voldoende worden beoordeeld, ontvangt u het officiële ICM Commerciële Binnendienst-diploma.