Opdrachten bij TWIXX Klantbenadering

1. Wat is een nieuwsbrief?
2. Wat zijn de belangrijkste verschillentussen een mailing en een reclamespotje op TV of radio communicatie-uiting tussen bedrijf en klant?
3. Welke wetten gelden bij mailing?
4. Geef in eigen woorden globaal weer wat de inhoud van deze wetten is.
5. Geef een voordeel en een nadeel van het gebruik van de telefoon bij verkoop.
6. Wat is het verschil tussen ‘telefoonscript’ en ‘belschema’?
7. Wat is het verschil tussen de begrippen ‘prospect’ en ‘klant?
8. Welke vormen van telefonische verkoop kun je noemen? Waarin zit het verschil?
9. Wat is cross selling?
10. Wat is upselling?
11. Welke onderdelen in het gesprek kun je onderscheiden bij telefonische verkoop?
12. Waarom is nazorg bij telefonische verkoop zo belangrijk?