



Organisatie van de verkoop

Geen suboptimalisatie, maar
synergie

Organisatie van de verkoop

- Verkopen als onderdeel van het instrument promotie
 - * persoonlijke verkoop
 - PR
 - Beurs
 - Salespromotions
 - Merchandising
 - * semi-persoonlijke verkoop
 - Reclame
 - * onpersoonlijke verkoop
 - Reclame
 - Direct mailing

Organisatie van de verkoop

- Organisatie van de verkoop
 - de opzet van de afdeling Verkoop
 - de samenwerking tussen Verkoop en de overige afdelingen
 - de werkzaamheden van de verkoopbinnendienst
 - de werkzaamheden van de verkoopbuitendienst

Organisatie van de verkoop

- Orderverwerking
- Klantenpiramide:

klanten
prospects
doelgroep

Organisatie van de verkoop

- Orderverwerking

Posprects:

- cold
- warm
- hot

Organisatie van de verkoop

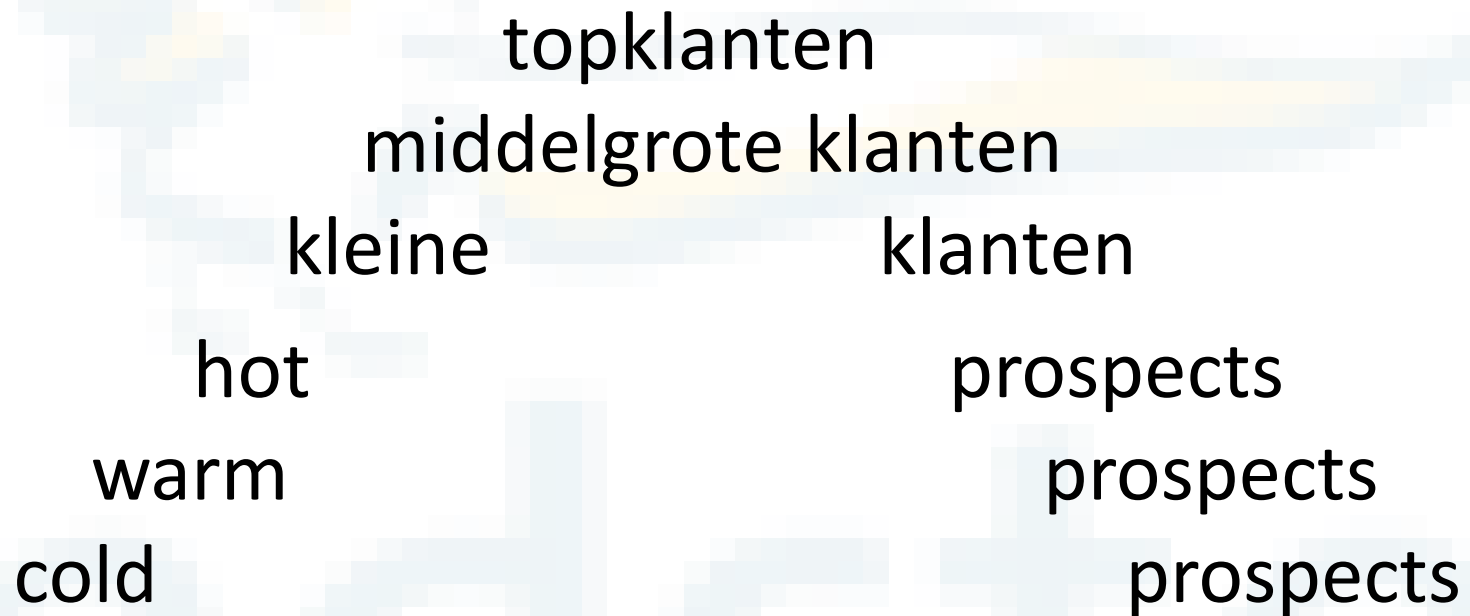
- Orderverwerving
Prospectwervingsmethoden:
 - beurs
 - direct mailing
 - direct-responseadvertising
 - salespromotions
 - telemarketing

Organisatie van de verkoop

- Behouden van klanten door:
 - te presteren op basis van underpromising en overdelivering
 - een correcte klachtenafhandeling
 - aandacht te schenken aan klantgerichthandelen

Organisatie van de verkoop

- Orderverwerking
uitgebreide klantenpiramide:



Organisatie van de verkoop

- Typering van prospectwervings- en verkoopmethoden
 - beurs: contactplaats met prospects
 - direct mailing: persoonlijke boodschap + directe reactiemogelijkheid
 - salespromotions: korte termijn verkoopbevordering = actiereclame
 - telemarketing: planmatig telefoonverkeer tussen bedrijven en hun (potentiële) klanten
 - direct-responseadvertising: themareclame

Organisatie van de verkoop

- Ondersteuning buitendienst door binnendienst
Hierbij gaat het om:
 - identificeren van prospects en het aanleggen van prospectbestanden
 - maken van afspraken met gekwalificeerde prospects en klanten
 - opstellen en volgen van offertes
 - verwerken van rapporten en de orderadministratie
 - functioneren als contactpersoon tussen klant/prospect en buitendienstmedewerker

Organisatie van de verkoop

- Overige werkzaamheden verkoopbinnendienst
 - orderadministratie
 - beheren van documenten materiaal
 - opstellen van verkoopanalyses
 - * omzetten per periode
 - * brutowinstbijdrage
 - * verleende kortingen
 - serviceverlening en klachtenafhandeling
 - garantie

Organisatie van de verkoop

- Klachtenafhandeling:
Vier soorten klachten:
 1. geuite gegronde klachten
 2. niet geuite gegronde klachten
 3. geuite ongegronde klachten
 4. niet geuite ongegronde klachten

Organisatie van de verkoop

- Belangrijke aspecten klachtenafhandeling:
 - klant serieus nemen
 - klanten laten uitpraten + doorvragen
 - klacht grondig onderzoeken
 - uitleggen welke omstandigheden hebben geleid tot de klacht
 - klacht zo goed mogelijk oplossen
 - klacht noteren, ook de klantgegevens

Organisatie van de verkoop

- Rol van de telefoon binnen de verkoopbinnendienst
 - * gesprekken:
 - inboundgesprekken
 - outboundgesprekken
- Nieuwe technologische ontwikkelingen:
 - * autodial
 - * ACD
 - * Voice-Response
 - * callmanager
 - * callcenter