**Opdrachten Telefonische acquisitie**

**Opdracht 1:** Bedenk eens of jij weleens in situaties terecht bent gekomen waarbij jij of een bekende van jou een nare/vervelende ervaring heeft gehad aan de telefoon. Beschrijf deze situatie eens?

**Opdracht 2:** Waar irriteer jij je het meeste aan tijdens telefoongesprekken, zowel privé als professioneel? Bedenk het eerst zelf en overleg vervolgens met je buren.

**Opdracht 3:** Kun je bedenken wat er vaak fout gaat tijdens een telefoongesprek. Neem als voorbeeld jouw stagebedrijf en de gesprekken die gevoerd worden tussen klanten en andere bedrijven.

**Opdracht 4:** Bel eens naar 2 bedrijven. Je mag zelf weten welke bedrijven maar het doel is dat je om advies vraagt. Denk bijvoorbeeld aan een dierenartspraktijk en vraag wanneer je je hond het beste kunt castreren. Of bel een dierenspeciaalzaak om advies voor vlooienmiddel. Maar je mag ook andere bedrijven bellen. Schrijf daarna op hoe het gesprek liep, wat viel in positieve zin op en wat in negatieve zin.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bedrijf | Wat viel in positieve zin op | Wat viel in negatieve zin op | Heb je antwoord op je vraag? |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Opdracht 5:** Stel je werkt in een dierenspeciaalzaak en wordt gebeld door een klant. Wat zijn de algemene tips als het gaat om dit soort telefoongesprekken?

1. Wanneer jij de telefoon opneemt; hoe doe je dat en wat zeg je dan?
2. Dan moet je de vraag of het probleem in beeld brengen, wat vraag je dan?
3. Hoe zorg je ervoor de klant tevreden is met jouw informatie?
4. Zorg je voor meerverkoop aan de telefoon, leg je antwoord eens uit.
5. Hoe eindig je het gesprek?

**Opdracht 6:** Je werkt voor een nieuw bedrijf die bepaalde producten verkoopt. Het type bedrijf en de producten mag jij verzinnen. Bereid een telefoongesprek voor door een script uit te schrijven. Probeer in het gesprek nieuwe klanten te winnen en eventueel zelfs al jullie producten te verkopen. Zorg dat je goed bent voorbereid op dit gesprek en oefen het telefoongesprek minstens tweemaal met klasgenoten. Gebruik het uitgedeelde beoordelingsformulier.

Tips voorbereiding:

1. Weet met wie je belt
2. Stel jezelf en het bedrijf goed voor (wat doet het bedrijf, welke producten, etc.)
3. Vraag naar toestemming voor het gesprek
4. Wek interesse bij de prospect (leg het doel uit, wat heeft de klant aan dit gesprek?)
5. Stel situatievragen
6. Stel probleemvragen
7. Beantwoord klantvragen
8. Probeer te verkopen maar wees niet opdringerig
9. Bedank de klant voor het gesprek
10. Maak indien nodig een gerichte vervolgafspraak als de klant om uitstel vraagt.

**Opdracht 7:** Houd een telefoongesprek met de docent en laat dit aftekenen op het beoordelingsformulier. Zorg dat je interesse blijft wekken met de klant en voorkom natuurlijk dat de klant (dus de docent) niet voortijdig ophangt!