

Benodigde soft skills voor een succesvolle interactie met klanten en collega's deel 1

Dijk training & coaching

Margot Dijker

trainer & coach



Trainingsonderwerpen

Leiderschap

Beïnvloeden

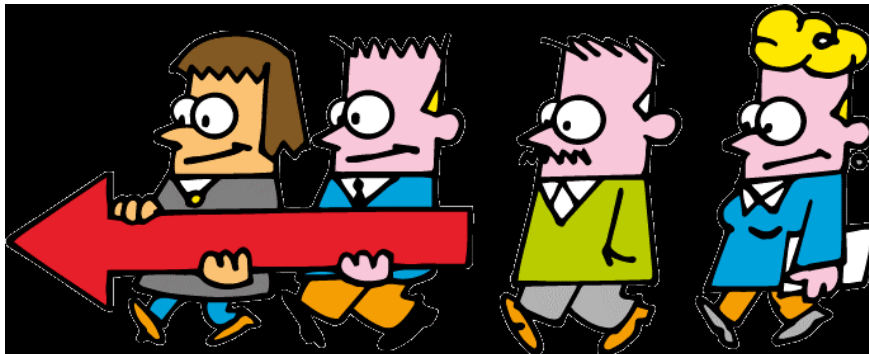
Sales

Teamontwikkeling

Persoonlijke coaching

Projectmatig werken

Werkdrukmanagement





Rabobank

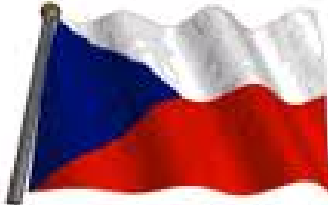


sense and simplicity



✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘





dijk training &
coaching



Wat is er voor nodig om commercieel ingenieur te zijn?

Agenda:

- Competenties;
- Vaardigheden;
- Veranderingen.

Kerncompetentie

Commercieel vermogen:

Denken en handelen vanuit kansen in de markt en deze op juiste commerciële waarde schatten;

Klantgericht handelen en de juiste relaties aangaan.

Kerncompetenties

Competenties of **vaardigheden** zijn specifieke, persoonsgebonden eigenschappen die tot uiting komen in succesvol gedrag.

Competenties bepalen of je geschikt bent voor een specifieke functie.

Vaardigheden





Kerncompetenties

Vaardigheden bij Commercieel Vermogen

- inspelen op klantbehoeften en de markt en de spelers in de markt kennen;
- gericht offreren en commerciële acties bedenken;
- oog hebben voor de dienstverlening binnen uw organisatie en uzelf altijd blijven verbeteren;
- gericht op netwerken en relatieopbouw op de lange termijn en uw houding is daarin actief.

Meest gevraagde competenties in sales functies

Onderzocht door Sandi Dijakovic

- Pro activiteit 90%
- Empathisch vermogen 75%
- Resultaatgericht 65%

Meest gevraagde competenties in sales functies

- Wat is Pro activiteit?

Pro activiteit is het bewustzijn dat u zelf verantwoordelijk bent voor de situatie waarin u belandt en hier ook naar handelt.

Meest gevraagde competenties in sales functies

- Wat is Empathisch vermogen?

Het inleven in een ander maakt gelukkiger

Meest gevraagde competenties in sales functies

- Wat is Empathisch vermogen?

<https://www.youtube.com/watch?v=K3znEm8DAil>

Meest gevraagde competenties in sales functies

- Wat is Resultaatgerichtheid?

Een Sales persoon is iemand die uit de resultaten en successen, een grote mate van voldoening behaald.



En....

- **Bedrijven zoeken verkopers met ondernemerschap**

Mensen met hart voor de zaak, die:

- duidelijke doelen stellen;
- initiatieven ontplooien;
- op continue basis kijken hoe ze de klant nog beter kunnen bedienen.

Dus

- Ondernemerschap = mensen die authentiek opereren en relaties aangaan met klanten die gericht zijn op het behalen van win-win situaties.

Vaardigheden

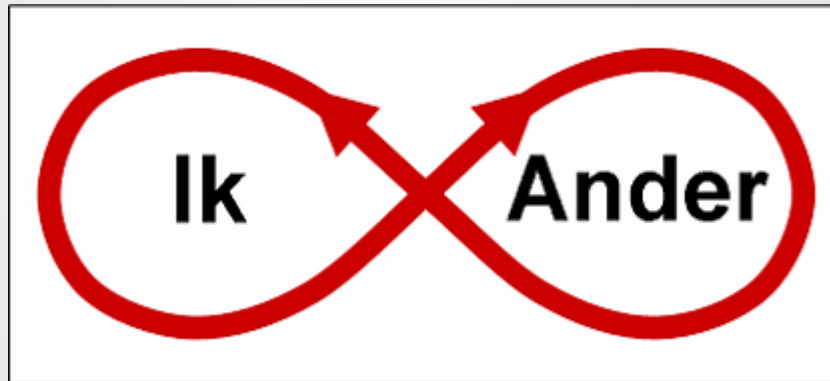
Vaardigheden die daar voor nodig zijn:

- Jezelf kennen en vertrouwen hebben;
- Netwerk opbouwen en behouden;
- Kunnen beïnvloeden.



Bedrijven zoeken verkopers met ondernemerschap

Ik en de ander



Vaardigheid Beïnvloeden

Beïnvloeden is de invloed, waarbij we instemmen met een mening, verzoek of voorstel, door iemand te volgen of erover na te denken.

Als u beïnvloedt, is uw invloed dat de ander uw mening, verzoek of voorstel overneemt door te volgen of erover na te denken.

Beïnvloedingsproces



Beïnvloeden

Ik en de ander



Beïnvloeden

Ik en de ander

Laten we eerst kijken hoe u een relatie opbouwt met iemand en zo uw netwerk vergroot.

<https://www.youtube.com/watch?v=SreWBSbVUek>

Beïnvloeden

Ik en de ander

Ga nu eens zelf aan de slag: zoek iemand uit om een gesprek mee te houden;

Wees een OEN (Open Eerlijk Nieuwsgierig);

Gebruik LSD (Luisteren Samenvatten Doorvragen).

5 minuten per persoon...succes!

Veranderingen



Victor Ng
@victomato

[Follow](#)

2016, ya'll.

2:59 PM - 25 Sep 2016

👉 🔄 14,197 ❤️ 15,862

FD 26 okt 2015:

Kwart werkgevers klaagt over
vaardigheden werknemers

Intermediar 1 nov 2016:

Onvoldoende regie werknemers over eigen ontwikkeling



Directeur zegt tegen de HR-manager: 'Wat als we investeren in onze mensen en ze gaan daarna weg?' De HR-manager: 'Wat als we het niet doen en ze blijven?'

The Workforce View 2017 :

Vaardigheden voor vandaag en morgen

Bijna 1 op de 5 werknemers (16%) denkt dat zij niet de vaardigheden in huis hebben om hun werk goed uit te voeren.

Dit is een stijging van vijf procentpunten vergeleken met 2015.

Technische vaardigheden (23%) en de mondelinge communicatie (23%) worden hierbij het meest genoemd.

Werknemers zijn zich bewust van de gevolgen van mondialisering en digitale innovatie op de werkplek.



Vaardigheden voor vandaag en morgen



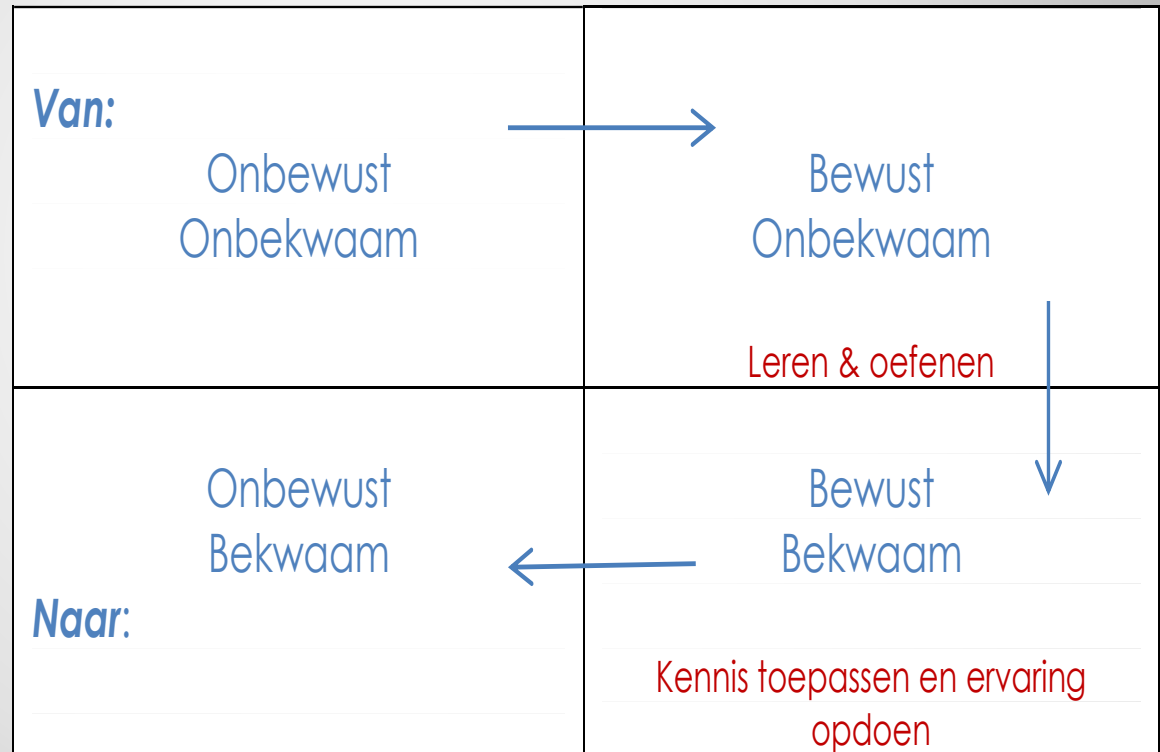
- **Bedrijven zoeken verkopers met ondernemerschap**

Mensen met hart voor de zaak, die:

- duidelijke doelen stellen;
- initiatieven ontplooien;
- op continue basis kijken hoe ze de klant nog beter kunnen bedienen.

Aan de slag dus met het leren en aanscherpen van de vaardigheden!

Het leerproces



Competenties gaan niet alleen over kennis en vaardigheden maar ook over persoonskenmerken en vooral over **MOTIVATIE, WILLEN**:



Aan de slag dus met het leren en aanscherpen van de vaardigheden!

Wat is er voor nodig om
commercieel ingenieur te zijn?

Motivatie en ondernemerschap!