



S

PERFORMANCE
SOLUTIONS

Automotive Academy

Welkom!

Hier vind je hét open trainingsaanbod voor praktische, effectieve trainingen, speciaal ontwikkeld voor autobedrijven binnen Nederland. De trainingen zijn geschikt voor een brede doelgroep, van basis niveau tot hoger management in de automotive branche.

Het trainingsaanbod is speciaal ontwikkeld vanuit de optimale klantbeleving, die bestaat uit de volgende fases:

Fase 1) Het welkom in de showroom of de werkplaats

Fase 2) Het ontdekken van de behoeftes van je klant

Fase 3) Het maken van écht contact met je klant

Fase 4) Het vieren van de aankoop of geslaagde reparatie

Fase 5) Het onderhouden van de relatie met je klant

Per fase hebben wij een open training ontwikkeld, die ervoor zorgt dat je een optimale klantbeleving biedt én beter en meer zult verkopen.

Van oprecht contact naar hecht contract

In de automotive branche gebeurt veel. Merkloyaliteit neemt af. Er ontstaan steeds meer directe en ook nieuwe distributiekkanalen. Schaalvergroting neemt toe en marges staan onder druk. After Sales en occasionverkoop vormen het nieuwe strijdtoneel. Maar ook hier worden klanten steeds prijsbewuster en worden nieuwe kanalen gezocht.

Bij circa eenderde van de kopers is de prijs doorslaggevend, maar de helft is gevoelig voor meerwaarde. En toch worden klanten, hun wensen en verwachtingen nog altijd onvoldoende (h)erkend. Alles draait om beleving, hospitality en dienstbaarheid.

Performance Solutions werkt o.a. voor Renault Nederland, Mazda en Ford Nederland. We begeleiden importeurs en dealers op weg naar onderscheid en meer tevreden, terugkerende klanten. En zo naar meer omzet en rendement.

Hieronder tref je een selectie van de trainingen aan. Voor meer informatie over de inhoud en inschrijving verwijzen we je door naar onze site www.performance-solutions.eu

Klantbeleving in de showroom

Steeds meer bedrijven (van lokaal café tot grote winkelbedrijven) werken vanuit beleving van de klant. De 1e indruk is vaak allesbepalend en jij hebt hierin een actieve rol. Als klanten zich 'gast' voelen, komen ze terug, besteden ze meer en delen ze hun ervaringen. Zo krijg jij gratis ambassadeurs!

Onderwerpen o.a.: Verwachtingen, door de ogen van..., uitstraling van jezelf en de showroom, inleving, details voor een onvergetelijke indruk

Wat neem je mee?

- Je spreekt klanten in de juiste taal aan en komt persoonlijker en natuurlijker over.
- Door je inzicht in uitstraling en kleine details die het verschil maken, benut je alle kansen tot een onvergetelijke ervaring.

Een auto verkopen is niet vertellen. Wat wel?

Met mooie auto's in je showroom alleen kom je er niet meer. Het gaat erom wat jij doet. Productkennis? Ja, belangrijk. Het draait vooral om jouw benadering en contact met de klant.

Onderwerpen o.a.: Behoeftenanalyse, effectieve vraagtechnieken, écht contact maken, initiatief hebben en houden, van motief naar behoefte

Wat neem je mee?

- Je geeft je klanten het gevoel in goede handen te zijn en legt een basis voor het juiste advies.
- Je speelt effectief in op koopmotieven en haalt daardoor meer rendement uit elk gesprek.

Telefonische prospecting

Een goed telefoongesprek kan ervoor zorgen dat (nieuwe) klanten bij je in de showroom komen. Om dit te bereiken, is nog niet zo makkelijk. Iedereen is vaak druk en zit niet direct op je telefoonje te wachten. Met goed luisteren, een écht persoonlijke benadering en duidelijkheid kan jij het verschil maken.

Onderwerpen o.a.: Voorbereiding, de magische 1e dertig seconden, vraagstelling, actie/reactie, afsluiten en opvolgen

Wat neem je mee?

- Je voelt je meer vertrouwd aan de telefoon en zet de 1e stap in klantenbinding.
- Je luistert actief, denkt mee met de klant en haalt zo meer uit je prospect calls.



Relatie

Vier

**Van bu
naar bo**

Beslis

Onderhandl



Welkom

Ontdek

**Business
beleving**

Probeer

Ervaar

Offertes opvolgen met lef

Niets is vandaag de dag zo makkelijk als informatie verkrijgen. Voordat klanten fysiek op pad gaan, hebben ze thuis of via-via al informatie ingewonnen. De klant neemt vaak geen genoegen met een offerte van 1 bedrijf, maar vraagt er meer. Als je je offertes opvolgt, heb je veel meer kans dat een potentiële klant een vervolgspraak maakt.

Onderwerpen o.a.: Voorbereiding, effectieve openingen en aandachtstrekkers, omgaan met bezwaren, afsluit scenario's

Wat neem je mee?

- Je bent je bewust van het belang van opvolging én bent concurrenten een stap voor.
- Je herkent kansen snel, bent eventuele vragen voor en zet offertes om in vervolgsprekken.

Optimaliseer je After Sales

Zorg voor nog meer rendement en resultaat met je After Sales team. Als geen ander weet je dat marges onder druk staan. After Sales wordt steeds belangrijker, dáár gebeurt het. Door een pro-actieve aanpak, goede en duidelijke service behoud je klanten en trek je (steeds meer) nieuwe klanten aan.

Onderwerpen o.a.: Motiveren en enthousiasmeren, coachingsgesprekken om After Sales medewerkers te ontwikkelen, spiegelen en bewustwording, overleg- en evaluatietechniek

Wat neem je mee?

- Je enthousiasmeert je After Sales medewerkers en vergroot je klanttevredenheid door persoonlijk contact.
- Je begeleidt je team effectief en bouwt zo pro-actief langdurige relaties op en behoudt je contacten.

Haal nog meer resultaat uit je autoverkoop team

Ook jij weet dat een 1e indruk vaak allesbepalend is. Steeds meer autobedrijven realiseren zich dat het bieden van klantbeleving een onderscheidende factor is. Als je team goed functioneert en op elkaar ingespeeld is, draagt dit bij aan positieve ervaringen van klanten. Gemotiveerde en enthousiaste medewerkers brengen je teamprestaties naar een hoger niveau.

Onderwerpen o.a.: Motiveren, coachingsgesprekken om verkoopmedewerkers te ontwikkelen, spiegelen en bewustwording, overleg- en evaluatietechniek, concrete en werkbare afspraken

Wat neem je mee?

- Je coacht en motiveert je verkopers in een competitieve markt.
- Je maakt concrete afspraken, volgt deze op en zorgt daarmee voor meer orders en commitment.

De spelregels

- De maximum groepsgrootte is 14 personen.
- Alle trainingen vinden plaats bij Performance Solutions in Hoofddorp.
- Deelnemersprijzen per dag zijn Euro 250,- en zijn inclusief trainingsmaterialen, gratis parkeren, onbeperkt koffie/thee, een uitgebreide lunch en een afscheidsdrankje.
- Wees er snel bij, want vol = vol.
- Je kunt inschrijvingen gratis annuleren tot 1 maand voor de trainingsdatum. Bij annulering daarna moet de volledige deelnemersprijs worden voldaan.
- Je kunt gratis naamswijzigingen doorgeven tot 1 maand voor de trainingsdatum. Daarna betaal je Euro 10,- administratiekosten per naamswijziging.
- Je ontvangt 1 factuur per training, die steeds vooruit betaald dient te worden.
- Onze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst. Je kunt onze leveringsvoorwaarden nalezen op onze website.

Voordelig trainen? De strippenkaart!

De strippenkaart is dé oplossing voor organisaties die meerdere deelnemers willen inschrijven. Je koopt 6 trainingdagen en betaalt er slechts 4! Je investeert dus geen Euro 1.500,- maar slechts Euro 1.000,- voor 6 personen! Dit komt neer op een investering van slechts Euro 166,67 per persoon (in plaats van Euro 250,- per persoon)! De strippenkaart is alleen van toepassing op losse inschrijvingen in het open trainingsprogramma en is niet bruikbaar voor het exclusief afboeken van trainingsdata.



Afboeken van 1 groep met prijsvoordeel

Wil je een heel team tegelijk laten trainen op een onderwerp zonder deelnemers van andere organisaties? Dit is mogelijk, wel gebruiken we ongewijzigd de materialen die voor deze open training zijn voorbereid. Het uitkopen van een open trainingsdatum kan ook nog eens tegen een aantrekkelijk tarief:

- 1 groep uitkopen met PS als locatie: Euro 1.750,- voor 10 deelnemers (elke extra deelnemer is Euro 175,-, max 14 personen)
- 1 groep uitkopen op eigen locatie: Euro 1.350,- voor 10 deelnemers (elke extra deelnemer is Euro 135,-, max 14 personen)

Afboeken van meerdere groepen

Als je meerdere data exclusief voor jouw organisatie wilt afboeken, kun je profiteren van een zeer interessante volumekorting. Neem hiervoor gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Enkele reacties van deelnemers

- "Tijdens de training heb ik praktische tips gekregen, maar ook zelf ervaren hoe belangrijk service is."
- "Er wordt erg goed ingespeeld op de problemen waar je dagelijks tegenaan loopt."
- "De training geeft je erg veel energie, vertrouwen en motivatie om aan de slag te gaan, zodat de klant een optimale beleving binnen ons bedrijf krijgt."

De Automotive Academy is een initiatief van Performance Solutions. Wij begeleiden organisaties, waar mensen het verschil maken, op weg naar:

- High performance
- Blijvende verandering
- Onderscheidende beleving

Van business naar beleving!

Performance Solutions is zowel ISO gecertificeerd als CEDEO erkend. De score uit het laatste onderzoek gaf een tevredenheidspercentage van maar liefst 96,3%!



CENTRAL OFFICE:
HOLLAND OFFICE CENTER
BUILDING 4
KRUISWEG 817
2132 NG HOOFDDORP / AMSTERDAM
THE NETHERLANDS
T +31 (0)23 510 0 510
F +31 (0)23 510 0 515
E INFO@PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU
I WWW.PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU