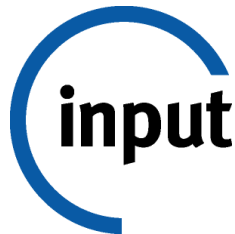
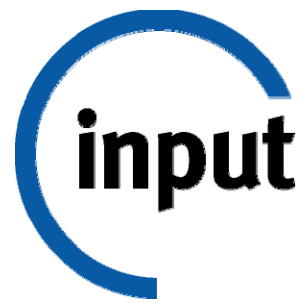


# TRAINING & OPLEIDINGEN COMMERCIEEL



[www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl)

Training & Opleiding, Consultancy, Coaching en Interim Management



## Inleiding

Input Support is gespecialiseerd in de ondersteuning van bedrijven op het gebied van commerciële-, financiële en operationele zaken alsmede communicatie. Wij bieden ons aan als sparringpartner en onderzoeken o.a. waarom de omzet achterblijft of cashflow te wensen overlaat.

Ligt dit aan de kennis en vaardigheden van de medewerkers of werkt men niet effectief. Of liggen de oorzaken elders in de organisatie. De kern is dat Input Support partnerschappen aangaat met bedrijven die praktijkgericht willen werken, open staan voor advies en echt wat willen bereiken door daadwerkelijk iets te doen.

Input Support werkt veelal in de business-to-business markt, met name in de zakelijke dienstverlening en heeft volop ervaring in zowel financiën, sales & marketing als wel algemeen management.

In dit overzicht treft je onze commerciële opleidingen en trainingen aan.

## Commerciële opleidingen en trainingen

Sales Management (opleiding)	3
Verkoop Expert	4
Behoeftegericht verkopen	6
Telefonisch verkopen	7
Account management	8
Grote orders binnenhalen	10
Showroomverkoop	11
Beursdeelname	13
Servicetechnicus als ambassadeur	14

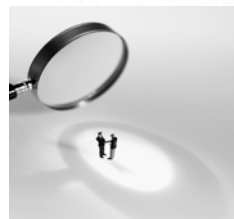
<b>Inschrijfformulier</b>	16
---------------------------	----

<b>Algemene Voorwaarden</b>	17
-----------------------------	----

## Overige diensten

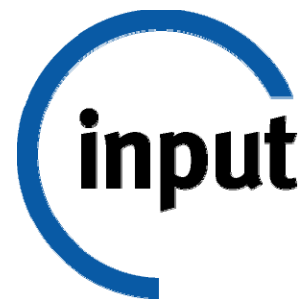
<b>Consultancy</b>	19
<b>Coaching “On-the-Job”</b>	20
<b>Interim Management</b>	21

Bezoek [www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl) voor meer informatie





## OPLEIDING SALES MANAGEMENT



### Leerdoel

Het verder ontwikkelen van kennis, inzicht en vaardigheden om je verkooptalent te optimaliseren en te komen tot betere persoonlijke prestaties.

### Onderwerpen

#### Algemeen

- De rol van verkoop binnen de organisatie
- Verkoopmethoden, externe en interne analyse & Marketingstrategieën
- Customer life cycle & klanten ABC-indeling & Afnemersgedrag

#### Het Verkoopproces

- Fases in het verkoopproces
- Behoeften en verlangens van de klant
- Emotionele en rationele koopmotieven
- Kenmerken en voordelen van product en bedrijf

#### Account Management & Business Development

- Behoeft gericht verkopen
- Business Development, Relatie Management & Accountplanning
- Prospecteren "Cold Calling"
- Klantenbinding (customer loyalty)

#### Communicatie

- Informatie vergaren – inventariseren
- Behoeften bepalen, vraagstellingstechnieken
- Omgaan met bezwaren, tegenwerpingen en twijfel
- Onderhandelen & Afsluiten
- Professioneel presenteren, offertes maken & omgaan met klachten

#### Houding en gedrag

- Verbaal en non-verbaal / woordkeus en stemgebruik
- Houdingen van de klant
- Overtuigend argumenteren
- Effectieve luistervaardigheden

#### Time management

- Wat is time management en het belang van goed time management
- Herkennen en erkennen – je persoonlijkheid beïnvloed je manier van werken
- Prioriteiten stellen en planning / omgaan met spoedsituaties, verstoringen, crisis e.d.
- Activiteitenanalyse - bedrijfsplan en persoonlijk plan
- Acties plannen, planmatig werken / Resultaatgericht communiceren & samenwerken

#### Praktijksituaties, rollen spelen en voorbeelden

- Informatie vergaren - vraagstellingstechnieken
- Effectieve luistervaardigheden
- Onderhandelen, klachtenbehandeling en conflicthantering
- Omgaan met bezwaren, tegenwerpingen en twijfel

### Doelgroepen

Deze training is bestemd voor verkoopleiders, nieuw verkopers, accountmanagers, adviseurs en andere commerciële medewerkers.

### Duur, plaats en prijs

Deze zevendaagse opleiding wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support, of op locatie bij een van de deelnemers. De prijs per deelnemer bedraagt € 3.185,- exclusief BTW. Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen.

Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.





## TRAINING VERKOOP EXPERT

### Leerdoel

De training verkoop expert is een intensieve training die 6x plaatsvindt binnen een tijdsbestek van 3 maanden – elke twee weken, één dag. Het geeft verkopers de mogelijkheid tot het optimaliseren van vaardigheden en het verder ontwikkelen van kennis en inzicht om daadwerkelijk een expert te worden in het commerciële vakgebied om zo te komen tot betere zakelijke en persoonlijke prestaties.

### Onderwerpen

#### Meer verkopen met minder inspanning - 2 dagen

- Een verkoopactieplan opstellen
- Kritische succesfactoren
- Behoeftegericht verkopen
- Het verkopen van de prijs
- Offertes die scoren

#### Meer verkopen door optimale communicatie - 2 dagen

- Luistervaardigheden
- Effectief netwerken en professioneel presenteren
- Behoeften bepalen, vraagstellingstechnieken
- Omgaan met bezwaren, tegenwerpingen en twijfel
- Onderhandelen & afsluiten
- Service en klantenbinding

#### Meer verkopen d.m.v. je persoonlijkheid en lichaamstaal - 1 dag

- Verbaal en non-verbaal / woordkeus en stemgebruik
- Houdingen van de klant
- Overtuigend argumenteren
- Persoonlijkheidstest

#### Meer verkopen door optimaal time management - 1 dag

- Wat is time management en het belang van goed time management
- Herkennen en erkennen – je persoonlijkheid beïnvloed je manier van werken
- Prioriteiten stellen en planning / omgaan met spoedsituaties, verstoringen, crisis e.d.
- Activiteitenanalyse - bedrijfsplan en persoonlijk plan
- Acties plannen, planmatig werken / Resultaatgericht communiceren & samenwerken

#### Praktijksituaties, rollen spelen en voorbeelden aan het eind van elke sessie

### Doelgroepen

Deze training is bestemd voor verkoopleiders, nieuw verkopers, accountmanagers, adviseurs en andere commerciële medewerkers.

### Duur, plaats en prijs

Deze zesdaagse training wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support, of op locatie bij een van de deelnemers. De prijs per deelnemer bedraagt €2.895,- exclusief BTW. Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen.

Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.



*"De grootste fout van de mens is,  
dat men wil oogsten op plaatsen  
waar niet gezaaid is!"*





## TRAINING BEHOEFTEGERICHT VERKOPEN

Klanten kopen geen producten. Ze kopen wat die producten voor hen betekenen. Dit is één van de basisprincipes van verkooptechniek. Niet onmiddellijk een medicijn voorschrijven maar eerst een diagnose stellen is waar het bij veel verkopers aan ontbreekt. Verkopen is het verkopen van voordelen. Weten wat het product of dienst juist voor dié bepaalde klant kan doen. Om dit laatste te ontdekken, dient men zich in te leven in de behoeften en verlangens van de klant. Pas dan kan men de beste oplossing aan de klant voorstellen en zich onderscheiden van de andere verkopers. Verkopers die beschikken over de juiste vaardigheden en doorzettingsvermogen leggen hiermee een solide basis voor een succesvolle verkoopcarrière.

### Leerdoel

Tijdens de stappen van het verkoopproces leer je commerciële vaardigheden te ontwikkelen en met flair toe te passen. Je weet jouw product of dienst af te stemmen op de behoeften van de klant door de kenmerken van je dienstverlening te vertalen naar voordelen en slaagt erin hiermee betere deals te sluiten met minder moeite.

### Onderwerpen

- Verbaal en non-verbaal
- Woordkeus en stemgebruik
- Houdingen van de klant: afstandelijk, sociaal en dominant
- Overtuigend argumenteren
- Effectieve luistervaardigheden
- Vertrouwen opbouwen bij de klant
- Inventariseren
- vraagstellingstechnieken
- Behoeften van de klant bepalen en doorvragen
- Emotionele en rationele koopmotieven
- Kenmerken vertalen naar voordelen
- Presenteren
- Tegenwerpingen
- Onderhandelen
- Afsluittechnieken
- Omgaan met bezwaren, twijfel en onverschilligheid

### Doelgroepen

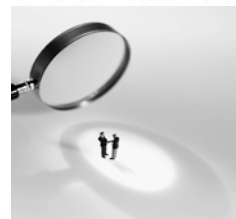
Deze training is bestemd voor teams van accountmanagers, adviseurs of verkopers die dagelijks contact hebben met (potentiële) klanten.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining behoeftegericht verkopen wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.





## TRAINING TELEFONISCH VERKOPEN

Doordat de concurrentie toeneemt en je klant dus meer keuze krijgt, ontkom je er niet meer aan om actief je markten te verkennen. Het is dus belangrijk om je ook te onderscheiden aan de telefoon. Verkopen via de telefoon kent een aantal grote voordelen. Je bereikt meestal snel degene die je wilt spreken en de kosten per gesprek zijn laag. Uiteraard kent het medium ook zijn beperking: het is minder indringend dan een bezoek, het is minder persoonlijk en je kunt niets laten zien. Het vormt echter een uitdaging om met deze voor- en nadelen het maximale rendement uit je gesprek te realiseren.

### Leerdoel

In deze praktijkgerichte groepstraining wordt je bewust gemaakt van de mogelijkheden van telefonische acquisitie in het verkoopproces. Je krijgt handvatten en technieken aangereikt om op een gestructureerde wijze een verkoopgesprek te voeren waardoor je beter in staat bent om te scoren. Ook leer je om te gaan met bezwaren en hoe je op een effectieve wijze een gesprek afsluit.

### Onderwerpen

- De telefoon als communicatiemiddel
- Commerciële gespreksvoering
- Vraagstellingstechnieken
- Informatie vergaren
- Behoeften en verlangens van de klant
- Kenmerken en voordelen van product en bedrijf
- Kenmerken vertalen naar voordelen
- Houding, woordkeus en stemgebruik
- Het omzeilen c.q. gebruiken van gate keepers
- Omgaan met lastige klanten en klachten
- Het ontwikkelen en hanteren van telefoonscripts
- Verbaal en non-verbaal
- Woordkeus en stemgebruik
- Omgaan met bezwaren, twijfel en onverschilligheid
- Effectieve luistervaardigheden
- Tegenwerpingen
- Onderhandelen

### Doelgroepen

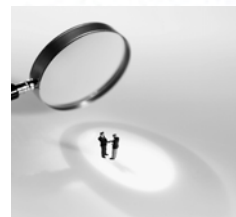
Deze groepstraining is speciaal ontwikkeld voor medewerkers die telefonisch verkopen of outbound telefoonverkeer verzorgen en commerciële gesprekken voeren.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining telefonisch verkopen wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.





## TRAINING ACCOUNT MANAGEMENT

Steeds vaker blijkt dat ondernemingen het aantal toeleveranciers willen reduceren. Ruim de helft van de ondernemingen selecteert één leverancier per product. De consequentie van deze ontwikkeling is dat er minder potentiële klanten overblijven, maar ook dat deze overblijvende klanten groter, belangrijker en invloedrijker zijn.

### Leerdoel

Tijdens deze groepstraining leer je onder meer wat accountmanagement inhoudt. Je gebruikt je inhoudelijke expertise en vaardigheden om adequaat in te spelen op de vragen van je klanten en adviseert resultaatgericht. Verder ben je in staat inhoud te geven aan het opbouwen van langdurige partnerships bij je relaties en weet je de collega's van het accountteam tot betere prestaties te brengen.

### Onderwerpen

- De basisprincipes van account management
- Behoeft gericht verkopen
- Business Development
- Relatie Management
- Klantenbinding (customer loyalty)
- De taken en verantwoordelijkheden van de account manager
- Het inkoopproces en het gedrag van de klant
- Opzetten en ontwikkelen van een accountplan
- Pipeline-modellen: in welk salesstadium ben ik met mijn klant?
- Verkoop- en onderhandelingsvaardigheden
- Het verkrijgen van nieuwe inzichten in het managen van accounts
- Time management en het belang van goed time management
- Herkennen en erkennen – je persoonlijkheid beïnvloed je manier van werken
- Prioriteiten stellen en planning / omgaan met spoedsituaties, verstoringen, crisis e.d.
- Activiteitenanalyse - bedrijfsplan en persoonlijk plan

### Doelgroepen

Medewerkers van commerciële afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het beheren van klantenportefeuille. Deze training is ook waardevol voor verkopers die zich voorbereiden op een account managementfunctie.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining accountmanagement wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 895,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.



*"Als er een manier is om het beter te doen, .... vind die dan!"*





## TRAINING GROTE ORDERS BINNENHALEN

Een kleine order is vaak in één verkoopgesprek te sluiten, maar een grote order kan vele gesprekken, verspreid over een periode van maanden, van je eisen. Bij de meeste grote orders hoort een doorlopende relatie tussen jou en de klant. Een kleine order daarentegen is vaak een eenmalig iets. Wat leidt nu tot succes bij grote orders? Waardoor zijn sommige verkopers consequent beter dan hun concurrenten? Waarom werken bepaalde afsluittechnieken wel bij kleine orders maar niet bij grote? Grote orders binnenhalen vereist het gebruik van de juiste vraagtechnieken. De verkoper dient zich te concentreren op de behoeften van de klant in plaats van op de eigenschappen van zijn product.

### Leerdoel

Dit programma toont hoe een goede verkoper met wat extra inspanning en vaardigheden grote orders kan sluiten en de concurrentie een slag voor kan blijven.

### Onderwerpen

- Vraagtechnieken:
  - Situatievragen, om de feiten te achterhalen
  - Probleemvragen, om verborgen behoeften te achterhalen
  - Implicatievragen, om verborgen behoeften expliciet te maken
  - Nuttig effect vragen, om de klant bewust te maken van de voordelen van het product
- Creëren van een sterke prijs/kwaliteit perceptie
- Herpositioneren van concurrentie
- Multi-level-selling: leren verkopen aan iedereen die betrokken is bij het inkoopproces
- Emotionele en rationele koopmotieven
- Overtuigend argumenteren
- Effectieve luistervaardigheden
- Vertrouwen opbouwen bij de klant
- Emotionele en rationele koopmotieven
- Kenmerken vertalen naar voordelen
- Presenteren
- Tegenwerpingen
- Onderhandelen

### Doelgroepen

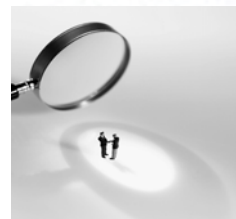
Deze training is uitermate geschikt voor competente verkopers die in de praktijk al veel gepresteerd hebben en die willen leren hoe zij het resultaat naar het volgende niveau kunnen brengen.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining grote orders binnenhalen wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 895,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen.  
Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.





## TRAINING SHOWROOMVERKOOP

Het is eigenlijk een felicitatie waard, want het verkooptraject is voor een groot deel al succesvol afgelegd. Dankzij je marketinginspanningen komen er klanten bij je in de showroom. De “sfeer” en de kwaliteit die de showroomverkoper rondom het korte bezoek van de klant weet te creëren, is van grote invloed en belang op het tot stand komen van de uiteindelijke verkoop.

### Leerdoel

Tijdens de groepstraining leren de deelnemers de voornaamste aspecten van het showroomverkoop: het onderscheiden door een hartelijk onthaal in een aangename showroom-sfeer, de klant in het koopritme brengen via “benefitselling”, de klant correct adviseren en “cross-selling” mogelijkheden creëren en moeilijke verkoopsituaties kortdaat behandelen en de hieruit ontstane kansen benutten.

### Onderwerpen

- Het uitstralen van gastvrijheid
- Herkennen en benutten van lichaamstaal
- Gespreksoeningen, behoeften inventariseren en koopmotieven peilen
- Koopargumenten en verkoopargumenten
- Commerciële gespreksvoering
- Vraagstellingstechnieken - Informatie vergaren
- Behoeften en verlangens van de klant
- Kenmerken en voordelen van product en bedrijf
- Kenmerken vertalen naar voordelen
- Houding, woordkeus en stemgebruik
- Omgaan met lastige klanten
- Het ontwikkelen en hanteren van telefoonscripts
- Verbaal en non-verbaal
- Woordkeus en stemgebruik
- Omgaan met bezwaren, twijfel en onverschilligheid
- Effectieve luistervaardigheden
- Tegenwerpingen
- Onderhandelen
- Omgaan met verschillende houdingen van klanten: afstandelijk, sociaal, dominant
- Product demonstratie
- Afsluittechnieken

### Doelgroepen

Verkopers die werken vanuit een showroom.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining showroomverkoop wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.



*“Verkopen is als het slappe koord  
niet te doen met je handen in je zakken!”*





## TRAINING BEURSDEELNAME

Deelname aan een beurs is voor een bedrijf een uitgelezen moment om zich te kunnen presenteren aan potentiële klanten en om bestaande relaties te verstevigen. Een beursdeelname vergt vaak een forse investering. Het is dan ook van groot belang dat je medewerkers goed voorbereid en met de juiste commerciële instelling en vaardigheden aan de beurs deelnemen.

### Leerdoel

In deze praktijkgerichte training wordt je standbemanning in een korte tijd getraind tot een succesvol en professioneel standteam. Je ontwikkelt in deze training vaardigheden om succesvol met de juiste personen contacten te leggen met als doel meer rendement uit deze contacten te halen.

### Onderwerpen

- Het uitstralen van gastvrijheid
- Herkennen en benutten van lichaamstaal
- Gespreksoeningen, behoeften inventariseren en koopmotieven peilen
- Koopargumenten en verkoopargumenten
- Commerciële gespreksvoering
- Vraagstellingstechnieken - Informatie vergaren
- Kenmerken en voordelen van product en bedrijf
- Kenmerken vertalen naar voordelen
- Houding, woordkeus en stemgebruik
- Taken, functie en prioriteiten van de standbezetting
- Selectie en verwachtingen van beursbezoekers
- Motivatie van de standbemanning
- Inzicht in houding en gedrag tijdens de beurs
- Gesprekstechnieken
- Kledingadviezen
- Persoonlijke presentatie
- Leadgeneratie

### Doelgroepen

De training is bedoeld voor iedereen die, hetzij in de voorbereidende fase, hetzij tijdens de beurs, zijn of haar steentje bijdraagt aan een aantal succesvolle beursdagen.

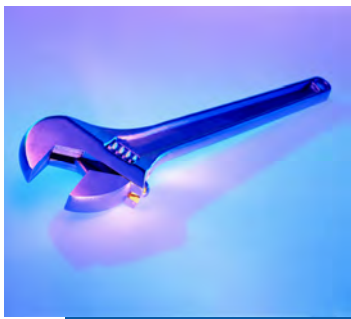
### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining beursdeelname wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.





## TRAINING SERVICETECHNICUS ALS AMBASSADEUR

Servicetechnici vormen “het gezicht” van jouw bedrijf. Zij zijn doorgaans het eerste aanspreekpunt voor de klant en komen qua frequentie vaker bij de klant op bezoek dan andere functionarissen. In veel gevallen worden de servicetechnici dan ook als eerste geconfronteerd met de positieve en negatieve ervaringen van de klant met de dienstverlening van je bedrijf. De hiervoor benodigde expertise gaat verder dan alleen technische knowhow. De houding, het gedrag en de communicatieve ambassadeursvaardigheden van je technici, dienen van professioneel niveau te zijn en zullen moeten aansluiten bij het kwaliteitsbeeld dat je bedrijf wenst uit te stralen in de markt.

### Leerdoel

Het leerdoel is het vergroten van bewustwording dat de servicetechnici “het gezicht” naar buiten zijn. De servicetechnici leren inspelen op verschillende klanttypen, het inleven in de problematiek van de klant en het toepassen van de juiste omgangsvormen. Na de training zijn de deelnemers zich meer bewust dat zij invloed uitoefenen op het imago, klanttevredenheid en resultaat van het bedrijf. De servicetechnici leren om zichzelf te verkopen.

### Onderwerpen

- Wat willen klagende klanten bereiken met hun gedrag
- Gedrag roept gedrag op
- Eerst de klant “repareren”, daarna pas de storing
- Vermijden van “welles nietes” discussies
- De 10 gouden regels voor het opvangen van een klacht
- Het servicegesprek in verschillende stappen
- Herkennen en doorgeven van koopsignalen

### Doelgroepen

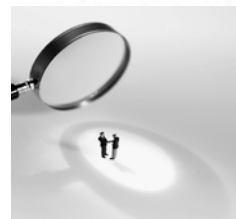
De doelgroep van deze training is vooral gericht op servicetechnici, monteurs, installateurs en onderhoudsmedewerkers.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining "de service technicus als ambassadeur" wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 875,- exclusief BTW per deelnemer.

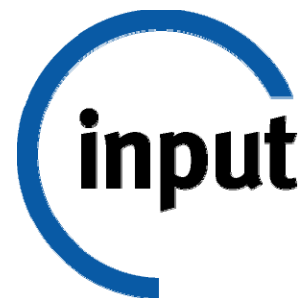
Hierin zijn alle trainingsmaterialen, syllabus en lunch inbegrepen. Cursisten ontvangen na afloop een certificaat.



*“Het slechte nieuws: tijd vliegt ....  
Het goede nieuws: jij bent de piloot!”*



# INSCHRIJFFORMULIER



**JA,** wij geven de volgende medewerker(s) op voor de training/opleiding:

	Voornaam	Achternaam	Functie
1	Dhr / Mw _____	_____	_____
2	Dhr / Mw _____	_____	_____
3	Dhr / Mw _____	_____	_____
4	Dhr / Mw _____	_____	_____

Deelnamekosten :

Persoonlijke training/opleiding € \_\_\_\_\_ excl. BTW per deelnemer.

Groepstraining dagtarief € \_\_\_\_\_ excl. BTW per groep van 4 deelnemers

Naam van de training/opleiding: \_\_\_\_\_

Bijzonderheden: \_\_\_\_\_

Inschrijving en deelname aan onze trainingen en opleidingen geschieden onder de volgende voorwaarden: betaling van de factuur dient uiterlijk binnen 10 dagen na facturatie te zijn bijgeschreven op bankrekeningnummer 58.85.28.455 ten name van Input Support B.V..

De trainingen en opleidingen vinden plaats in het Input Trainingscentrum in Nootdorp of op locatie, duren van circa 9.00 tot 17.00 uur en zijn inclusief trainingmaterialen, rollenspelen, syllabus, deelnamecertificaat en koffie, frisdrank en lunch. Na aanmelding ontvang je een deelnamebevestiging.

Ondergetekende gaat akkoord met de bijgesloten leverings- en betalingsvoorwaarden.

Onderneming \_\_\_\_\_

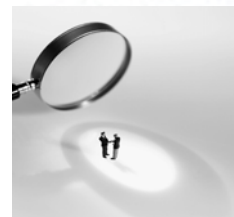
Contactpersoon \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Postcode/plaats \_\_\_\_\_

Handtekening \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

Naam \_\_\_\_\_ Functie \_\_\_\_\_



**RETOUR: FAXNUMMER 015 – 2564218**

# Leverings- en betalingsvoorwaarden Input Support BV

Ingangsdatum 8 November 2010

## Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Input Support BV en opdrachtgevers betreffende opdracht tot het houden van trainingen, opleidingen, coaching of advisering in de ruimste zin des woords, hierna te noemen "training".
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door Input Support BV.
3. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door Input Support BV schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Input Support BV en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door Input Support BV en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door Input Support BV aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

## Artikel 3 Annulering of verplaatsing

1. Annulering door de opdrachtgever kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos plaatsvinden.
2. Bij annulering tussen 2 en 6 weken voor aanvang van de training is de opdrachtgever verplicht 50% van het trainingsgeld te vergoeden. Tevens worden administratiekosten ter hoogte van € 135,00 ex. BTW in rekening gebracht.
3. Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de training is de opdrachtgever verplicht 100% van het trainingsgeld te vergoeden.
4. Input Support heeft het recht om trainingsdata en/of locaties na overleg met opdrachtgever te wijzigen.
5. Opdrachtgever heeft eenmaal het recht een verzoek tot verplaatsing te doen. Input Support zal hierop binnen haar mogelijkheden antwoorden. Wel wordt als eis gesteld dat betaling door opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
6. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
7. Input Support heeft het recht zonder opgave van redenen de training te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Input Support BV betaalde bedrag.

## Artikel 4 Betaling

1. Input Support BV brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde trainingsgeld te voldoen uiterlijk 10 dagen na facturering op de door Input Support BV aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door Input Support BV, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. De reis- en verblijfkosten in verband met deelname aan een training zijn in het trainingsgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de datum van verzuim is Input Support BV steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
4. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Input Support BV alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 113 Euro ex BTW.

## Artikel 5 Opschorting en ontbinding

Input Support BV heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 4.

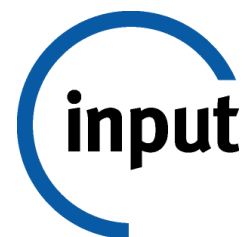
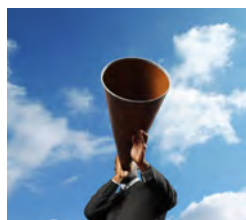
## Artikel 6 Aansprakelijkheid

1. Input Support BV spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Input Support BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval van haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voorzover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
3. Buiten de in lid 2. bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
4. Input Support BV zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

## Artikel 7 Auteursrecht, toepasselijk recht en bevoegde rechter

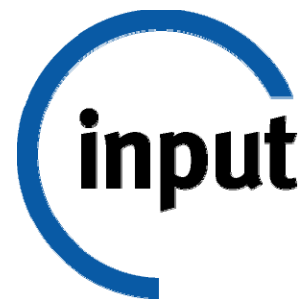
1. Het auteursrecht op de door Input Support BV uitgegeven brochures, projectmateriaal en trainingmateriaal berust bij Input Support BV, tenzij een ander auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Input Support BV zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd, op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd of ter hand worden gesteld aan derden.
2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Input Support BV, berust uitsluitend bij Input Support BV.
3. Op iedere overeenkomst tussen Input Support BV en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te Den Haag.

# OVERIGE DIENSTEN



[www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl)

Training & Opleiding, Consultancy, Coaching en Interim Management



## CONSULTANCY

### Raad en Daad

Input Support heeft specialisten die vele jaren ervaring hebben op het gebied van bedrijfsaudits en analyses. Het "doorlichten" van organisaties of bedrijfsonderdelen met als doel het optimaliseren van effectiviteit en efficiëncy.

Input Support is operationeel ingesteld en heeft alle ervaring op het gebied van verkoop, marketing en algemeen management en kan met raad en daad bijstaan op het gebied van verander management. Wij zijn gespecialiseerd in het ondersteunen van bedrijven op het gebied van commercie en treden op als sparringpartner. Zowel de Sales Scan als Commercial Audit geven je de middelen om inzicht te krijgen in je verkooporganisatie en biedt je mogelijkheden om te komen tot commercieel succes.

### Sales Scan

Input Support heeft een speciaal concept ontwikkeld voor het doorlichten van verkooporganisaties: "Sales Scan". Op basis van je wensen en doelstellingen zal een audit plaatsvinden die o.a. de volgende zaken onder de loupe neemt:

De verkooporganisatie en haar doelstellingen, de producten in relatie tot omzet en marges, de kostenstructuur van de verkooporganisatie, de klant- en prospectdatabases i.v.m. potentieel analyses.

De Sales Scan is een perfect instrument om meer inzicht te krijgen in je verkooporganisatie en zal je advies geven hoe effectiviteit en efficiëncy kan worden verbeterd. Deze scan kan ook worden uitgebreid met trend analyses en meer marketing gerichte activiteiten in een Commercial Audit.

Input Support wordt met name ingeschakeld door bedrijven die ondersteuning willen van een externe derde met een operationele achtergrond. Iets gaat niet goed of moet beter. Duidelijk is dat kleine veranderingen, mits consequent doorgevoerd, grote veranderingen en resultaten zullen opleveren

### Commerciële Audit

Het verschil tussen de analyse van de verkooporganisatie in een Sales Scan is dat de Commercial Audit dieper ingaat in diverse delen van je organisatie. Zo zal een analyse worden gemaakt van je verkoophistorie d.m.v. trend analyses, maar ook diverse marketing disciplines en activiteiten zullen bekeken worden.

Op basis van je wensen en doelstellingen zal een Audit plaatsvinden die het gehele commerciële traject van je organisatie zal omvatten. De Commercial Audit is een uniek instrument om meer inzicht te krijgen in het commerciële deel van je organisatie en zal je advies geven hoe effectiviteit en efficiëncy kan worden verbeterd.

Input Support heeft specialisten die vele jaren ervaring hebben op het gebied van bedrijfsaudits en analyses. Het doorlichten van organisaties of onderdelen van organisaties met als doel het optimaliseren van effectiviteit en efficiëncy. Tevens kan Input Support je bijstaan met raad en daad op het gebied van verander management.

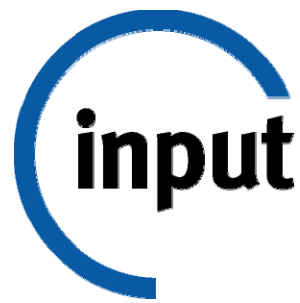
### Meer weten?

Als je meer wilt weten over wat Input Support voor je kan betekenen op het gebied van consultancy, neem dan gerust even contact met ons op.





## SALES COACHING ON THE JOB



### Actieve praktijk begeleiding

Coaching “on the job” is één van de meest succesvolle methoden om zowel commerciële medewerkers als verkopers snel te ontwikkelen. Coaching is een actieve praktijkbegeleiding waarin verkopers samen met een ervaren sales professional klanten c.q. prospects bezoeken en na ieder bezoek het gesprek evalueren. Er wordt gebruik gemaakt van confrontatie, reflectie en bewustwording.

### Doel coaching

De salescoach is een professional die de verkopers inspireert, motiveert en hen bijstuurt “in the field”. Hij haalt het beste in de mensen naar boven. Hij zorgt dat de verkopers zijn raadgevingen aanvaarden en in zijn coaching geloven. Hij inspireert ze om hun kwaliteiten te ontwikkelen zodat ze hun best mogelijke prestaties leveren.

- Stimulatie en inspiratie: hands-on en interactief
  - Verder ontwikkelen van verkoop technieken en vaardigheden
  - Focus op mindset en attitude om te komen tot verhoging resultaten
  - Sessies gericht op verhouding kwaliteit en productiviteit
- Optimaliseren van tot op heden onbenutte kwaliteiten
- Verbeteren van prestaties d.m.v. communicatie en motivatie analyse
- Initiëren van leerprocessen om verkopers tot actie aan te zetten
- Verbeteren van time management en planning

Kan je je eigen records verbreken? Kan je het elke dag iets beter doen om zo de verwachtingen van klanten, management en jezelf te overtreffen.

### Doelgroepen

Salescoaching on-the-job is uitermate geschikt voor:

- Ervaren verkopers die hun vaardigheden in de praktijk willen toetsen en verbeteren.
- Jonge verkopers die graag het vak willen leren en vaardigheden en technieken (verder) moeten ontwikkelen.
- De oudere verkoper die “bij wil blijven” en mogelijkheden ziet om op deze manier zijn vaardigheden aan te scherpen.

Voor allen geldt dat stimulatie en inspiratie en het openstaan voor opbouwende kritiek van een professional in het veld, uitgelezen mogelijkheden biedt om de best mogelijke prestaties te bereiken voor zowel hem of haar persoonlijk als het bedrijf.

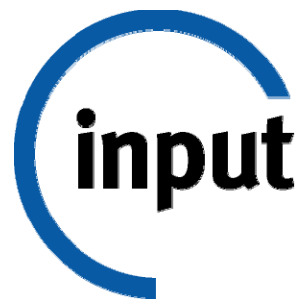
### Duur, plaats en prijs

Voor elk traject kan, op basis van de bevindingen uit het intakegesprek, een voorstel op maat worden gemaakt.





## INTERIM MANAGEMENT



### Het tijdelijk inhuren van expertise

Organisaties van deze tijd hebben te maken met voortdurend veranderende omstandigheden. Prettige berichten als sabbatical year, maar ook minder aangename zaken als een plotselinge langdurige ziekte of het moeten wegwerken van een cruciale werkachterstand komen dagelijks voor.

Input Support geeft een bedrijf de mogelijkheid om een ervaren Interim Manager aan te trekken die voor een bepaalde tijd de leiding van een afdeling of deel van de organisatie op zich neemt. Een interim manager is een tijdelijk leidinggevende van buiten de organisatie die zorgt voor een frisse blik en nieuwe idee-en, en kan de Directie ondersteunen bij het nemen van zware besluiten en het verander proces binnen een bedrijf.

Het hoeft echter niet altijd te gaan om een leidinggevende functie. In situaties waar tijdelijk behoefte is aan extra personeel, is detacheren een uitkomst. Je bent als bedrijf niet alleen op zoek naar ondersteuning en de juiste vakmensen, maar ook betrouwbaarheid is een factor van belang. Daarom wil je werken met een specialist. Want die biedt de zekerheid dat je organisatie flexibel is terwijl zij haar kwaliteit behoudt of zelfs verbetert.

Input Support Interim Management en Detachering levert gekwalificeerd personeel op commercieel en financieel terrein in de meest brede zin; op tijdelijke basis, voor langere of kortere termijn.

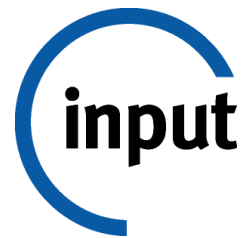
### Een optimale en persoonlijke begeleiding

Wij zorgen voor een optimale en persoonlijke begeleiding van de professionals en bewaken de voortgang van de opdrachten waarin zij werkzaam zijn. In de praktijk betekent dit dat je op frequente basis bezoek krijgt van één van onze consultants. Zo weten we tenminste zeker dat je tevreden bent.

### Meer weten?

Als je meer wilt weten over wat Input Support voor je bedrijf kan betekenen op het gebied van Interim Management en Detachering, neem dan gerust even contact met ons op.





Input Support BV  
Hoefsmid 11  
2631 RH Nootdorp

Postbus 114  
2630 AC Nootdorp

T 015 380 14 10  
F 015 256 42 18  
mail@inputsupport.nl

[www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl)