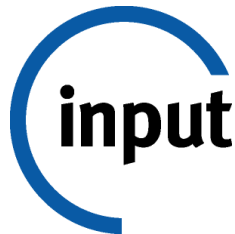
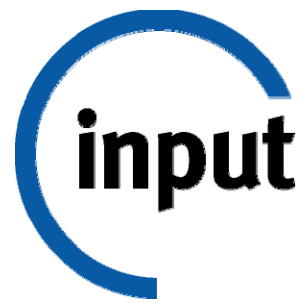


# TRAINING & OPLEIDINGEN COMMUNICATIE



[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 trainingen aan op het gebied van communicatie.

## Communicatie trainingen

Omgaan met klachten	3
Doelgericht communiceren	4
Onderhandelen	6
Assertiviteit	7
Presenteren	8
Credit Marketing	10

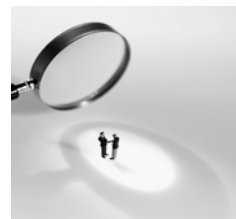
<b>Inschrijfformulier</b>	11
---------------------------	----

<b>Algemene Voorwaarden</b>	12
-----------------------------	----

## Overige diensten

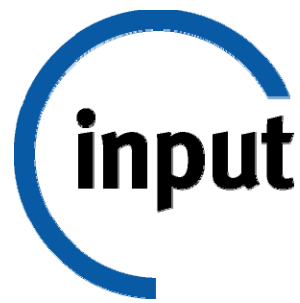
<b>Consultancy</b>	14
<b>Coaching "On-the-Job"</b>	16
<b>Interim Management</b>	17

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





## TRAINING OMGAAN MET KLACHTEN



Kennis en inzicht zijn essentieel om klachten goed en professioneel te kunnen interpreteren en af te handelen. Klachten zijn vaak lastig en zeer tijdsverslindend maar leveren het bedrijf ook nuttige informatie op over dingen die vaak meerdere malen fout gaan. Het efficiënt aanpakken van deze klachtenbronnen kan tijd en geld besparen en de oplossingen van klachten moeten gebruikt worden om bedrijfs- en productieprocessen kwalitatief te verbeteren.

Maar het meest belangrijke is om ervoor te zorgen dat je klanten zich begrepen voelen en niet bij je weglopen. Een klacht is vaak een roep om aandacht.

Een geuite klacht is een signaal dat er iets mis is gegaan en geeft aan dat er onduidelijkheid is over wat er is afgesproken of wat geleverd zou worden.

De afhandeling van klachten loopt in vele bedrijven regelmatig mis, omdat er geen sluitend protocol is of, omdat klachten niet altijd serieus worden genomen. Klachten – klanten - dienen aandacht te krijgen. Daarna volgt het constateren wat er nu daadwerkelijk fout ging en wie daar verder iets aan zal moeten gaan doen.

### Leerdoel

Deelnemers leren het herkennen van oorzaken van klachten; het behandelen van een klacht in stappen; omgaan met bijzondere klachtsituaties; Terechte en on-terechte klachten; het vastleggen en schrijven van correcte reacties op klachten.

### Onderwerpen

- Ideeën en suggesties om klachten op een positieve manier af te handelen
- Neem je klanten en hun klachten serieus
- Klachten afhandelen - terecht of onterecht
- Maak je klagende klant een vaste klant
- Succesvol omgaan met klagende klanten – do's en dont's
- Eén front vormen naar de klant – niet de schuld geven aan een ander
- Communicatie technieken
- Structurele oplossingen: bedrijfs- en productie processen verbeteren

### Doelgroepen

Deze tweedaagse training is speciaal ontwikkeld voor alle medewerkers die in contact komen met klanten op zowel commercieel als financieel terrein.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining omgaan met klachten 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 DOELGERICHT COMMUNICEREN

In de organisatie nemen de medewerkers van de binnendienst en receptie volledig deel aan het verkoopproces. Zij zijn meer dan een doorgeefluik van berichten. Bij deze representatieve spilfunctie komt veel kijken. De afdeling bepaalt voor een belangrijk deel "het gezicht" van de organisatie. Zij nemen als eerste de telefoon op. Zij ontvangen als eerste bezoekers. Zij geven als eerste productinformatie en zij vangen de eerste "klappen" op als het gaat om klachten. Een professionele aanpak van deze medewerkers maakt daarom het verschil tussen een gewoon vriendelijk gesprek en een gestructureerd gesprek.

### Leerdoel

In deze training gaan we de binnendienstmedewerkers bewust maken van de commerciële rol die zij binnen de organisatie hebben. De kern van deze training draait om een "klantvriendelijke" en "servicegerichte" instelling aan de telefoon en het herkennen en doorgeven van koopsignalen aan de verkoopafdeling. Door een actieve houding aan te nemen tijdens het inkomende gesprek, ontstaat er een nog betere relatie met klanten en wordt de kans op het commerciële succes aanzienlijk vergroot.

### Onderwerpen

- Uitstraling van de balie en receptie
- Hoe ervaren klanten u?
- Klantvriendelijk telefoneren
- Telefoonetiquette: do's en dont's
- Effectief communiceren
- Prioriteiten bepalen: wie krijgt voorrang?
- De techniek van het vragen stellen en luisteren
- Effectief doorvragen
- Overzicht behouden
- Omgaan met piekperiodes in het werk
- Persoonlijke verzorging en uitstraling

### Doelgroepen

Iedereen die klanten te woord staat aan de receptie, balie en/of telefoon.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining assertiviteit 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.

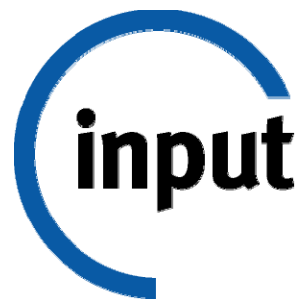


*“Goed communiceren is als het slappe koord, oefening baart kunst!”*





## TRAINING ONDERHANDELEN



Iedereen in commercie krijgt te maken met “onderhandelingsmethodes”. Natuurlijk telt het resultaat, maar de weg ernaartoe is minstens zo belangrijk. Door je als verkoper gedegen voor te bereiden, goed te luisteren en te verdiepen in de belangen en motieven van de inkoper, leer je nog beter te onderhandelen. Bovendien zal je op deze manier ook na de onderhandeling samen door één deur kunnen. De continuïteit van de relatie staat centraal.

### Leerdoel

Deze training is uitermate geschikt als je het beste uit onderhandelingsituaties wilt halen, zonder dat de andere partij het gevoel heeft de verliezer te zijn. De training geeft je een cruciale voorsprong in al jouw deals. Je krijgt inzicht in bewezen succesvolle onderhandelingsstechnieken. Je ontdekt hoe je de stijl van je partners doorziet, pareert en in je voordeel benut.

### Onderwerpen

- Het doorgronden van het onderhandelingsproces
- Verschillende onderhandelingsstijlen
- Doelen en grenzen bepalen
- Concessies doen
- Het effect van non-verbaal gedrag
- Het doorgronden van de andere partij op drijfveren, ambities, competenties en gedrag
- Omgaan met overwegend dominante, afstandelijke en sociale mensen
- Reageren op houdingen van de gesprekspartner
- Het inschatten en beïnvloeden van de machtsbalans
- Emotionele afstand bewaren
- Een positieve sfeer behouden
- Concrete afspraken maken en nakomen

### Doelgroepen

Voor alle medewerkers van bedrijven met een commerciële functie, zowel in de buitendienst als in de binnendienst. Voor medewerkers van afdelingen Debiteurenbeheer, credit management en financiële afdelingen, maar ook DGA's en directeurs die het belang zien en meer willen weten.

### Duur, plaats en prijs

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

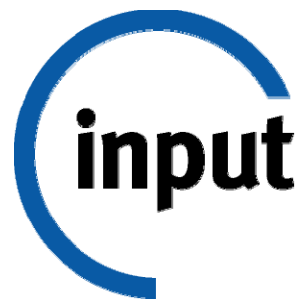
- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 895,- exclusief BTW per deelnemer.

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





## TRAINING ASSERTIVITEIT



Er zijn nogal wat mensen die niet voor zichzelf opkomen, zich onzeker voelen en hun mening niet durven uiten. Deze assertiviteitstraining is gericht op persoonlijke ontwikkeling van de cursist op het gebied van communicatieve vaardigheden en het ontwikkelen of versterken van zelfvertrouwen. Assertiviteit is het uiten van je gedachten, gevoelens en meningen op een directe, eerlijke en gepaste wijze en opkomen voor je eigen belangen op een respectvolle manier die past bij de situatie.

In deze training geven wij antwoorden op belangrijke vragen, zoals:

- Hoe kan ik duidelijk(er) mijn grenzen aangeven? Hoe stel ik mij minder afhankelijk op?
- Hoe kom ik (beter) voor mezelf op? Hoe spreek ik een ander aan op zijn gedrag?
- Etc.

Je wilt immers meer zelfvertrouwen voelen, krachtiger overkomen, gehoord worden door anderen en vooral durven opkomen voor je eigen belangen maar toch gerespecteerd worden.

### Leerdoel

Cursisten leren in deze training hoe ze in een groep zelfverzekerd communiceren en hun eigen mening ventileren. Deze training is voor iedereen die zichzelf meer op de voorgrond wil zetten zonder daarbij de ander uit het oog te verliezen.

### Onderwerpen

- Hoofdaspecten communicatie
  - Je mond open durven doen
  - Hoe met stiltes om te gaan
  - Actief en niet reactief reageren
- Doelgericht communiceren
  - communicatie technieken
  - Het stellen van open en gesloten vragen
  - Het gesprek sturen
- Creëren van zelfvertrouwen
  - Gedrag in een groep (voel je op je gemak in een gezelschap)
  - Je respectvol uiten zonder anderen nodeloos te kwetsen
  - Je niet laten overspoelen door anderen of omstandigheden
- Inzicht krijgen in je eigen functioneren
  - Hoe reageren op anderen
  - Niet te veel hooi op je vork nemen
  - Omgaan met conflicten - Gedrag lokt gedrag uit – Roos van Leary

### Doelgroepen

Deze tweedaagse groepstraining is speciaal ontwikkeld voor iedereen die beter willen worden in het omgaan met anderen – zowel prive als op het werk. Voor iedereen die zich beter wil leren uiten en zich minder afhankelijk wil opstellen van anderen. De assertiviteitstraining is ook uitermate geschikt voor personen die té assertief zijn en worden ervaren als agressief.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse assertiviteits groeps training wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

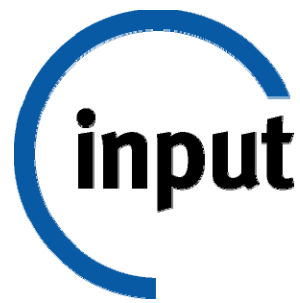
- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 850,- exclusief BTW per deelnemer.

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





## TRAINING PRESENTEREN



Iedere verkoper wil zijn gehoor boeien, meeslepen zelfs, zodat zijn klanten hem of haar nog lang zullen herinneren: "die had een goed verkoopverhaal!" Toch zal je ook wel eens een "slaapverwekkende" verkooppresentatie hebben bijgewoond of gegeven. Het verschil wordt gemaakt door een mix van factoren: de voorbereiding, de opbouw, de dynamiek en de non verbale presentatie, de overtuigingskracht, improvisatievermogen, enz. Een belangrijke factor kan ook zijn dat de zenuwen die gepaard gaan met presenteren een enorme rol spelen, vooral bij de minder ervaren verkoper. De klant krijgt dan het gevoel te kijken naar een verkoper die zelf geen geloof in zijn product of dienst heeft.

### Leerdoel

Deelnemers worden getraind om met meer plezier en effect verkooppresentaties en salespitches te houden. Je leert kernachtig, gestructureerd en boeiend in eigen stijl jouw boodschap over te brengen en bent na afloop in staat om je presentatie aan te laten sluiten op je doelgroep. Het is daarbij belangrijk om te ontdekken welke manier van presenteren het best bij je past.

### Onderwerpen

- Voorbereiding, inhoud en vorm afstemmen op de doelgroep
- Houding en het beheersen van spanning
- Verbale- en non-verbale communicatie
- Kern en structuur in presentaties aanbrenge
- Creatief overtuigend presenteren
- Hulpmiddelen effectief inzetten
- Omgaan met (lastige) vragen en reacties op je gesprekspartners

### Doelgroepen

Verkoopfuncties waarin regelmatig verkoopgerichte presentaties of salespitches plaatsvinden om de opdracht te verwerven.

### Duur, plaats en prijs

Deze tweedaagse groepstraining presenteren 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: € 850,- 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!”*





## TRAINING CREDIT MARKETING

Een eendaagse training die is gericht op de gemeenschappelijke uitgangspunten tussen twee verschillende disciplines binnen een organisatie: de commerciële afdeling(en) en de debiteurenafdeling. Bij veel bedrijven is de communicatie tussen deze twee disciplines niet optimaal. Er bestaat een natuurlijk spanningsveld tussen verkoop en debiteurenbeheer, wat kan leiden tot wederzijds onbegrip en zelfs irritaties, waarvan uiteindelijk de klant de dupe wordt.

### Leerdoel

De deelnemers krijgen in deze training respect en begrip voor elkaar door bewustwording te creëren ten aanzien van het belang van credit management voor het commerciële succes. En verkopers een actieve rol te laten spelen bij het verbeteren van het betalingsgedrag van klanten. De focus ligt op verkopers en hoe die bijv. de betaaltermijn op een laagdrempelige maar wel slimme manier bespreekbaar kunnen maken. Of hoe voorkomen kan worden dat verkopers zaken verkopen die achteraf onhandig zijn of onwerkbaar. Denk aan mondeling 60 dagen betaalconditie toestaan, al of niet wetende dat debiteurenbeheer op dag 31 gaat aanmanen.

### Onderwerpen

- Het algemene belang van goed credit management
- De bijdrage van het credit management aan de financiële resultaten (winst)
- Credit management als relatie management
- Het bespreken van de betalingstermijn bij opstellen offertes en bepaling van de prijzen
- Het bespreken van het betalingsgedrag met een klant:
  - Technieken en argumenten
  - Richtlijnen en afspraken voor het nemen van sancties

### Doelgroepen

Uitsluitend geschikt indien alle deelnemers ook collega's van elkaar zijn. Een veel gehanteerde samenstelling is een aantal verkopers, een verkoopmanager, een debiteurenbeheerder en een hoofd administratie. De nadruk ligt op verkopers en hoe door bewustwording hun werkwijze anders wordt waardoor meer omzet en winst wordt gerealiseerd.

### Duur, plaats en prijs

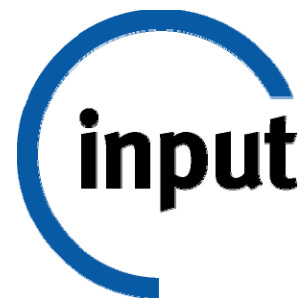
Deze eendaagse groepstraining credit marketing wordt georganiseerd in het trainingscentrum van Input Support of op locatie bij de klant.

- Groep van 4 deelnemers: dagtarief van € 1.500,- exclusief BTW en reiskosten.
- Additionele deelnemers: € 495,- exclusief BTW per deelnemer.

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



# 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 :

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 \_\_\_\_\_

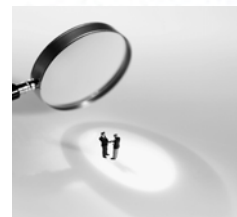
Contactpersoon \_\_\_\_\_

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 verblijfskosten 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.

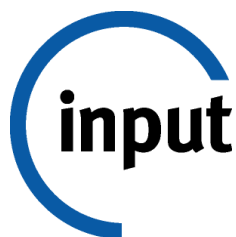
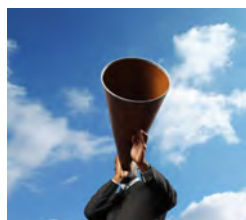
## Artikel 6 Aansprakelijkheid

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.

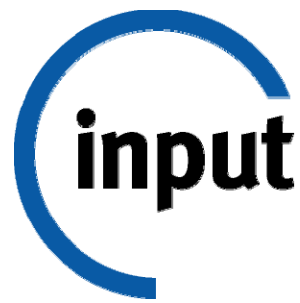


*"De grootste fout van de mens is,  
dat men wil oogsten op plaatsen  
waar niet gezaaid is!"*





## 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.

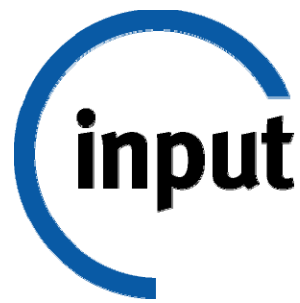
### Duur, plaats en prijs

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 ideeën, 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.

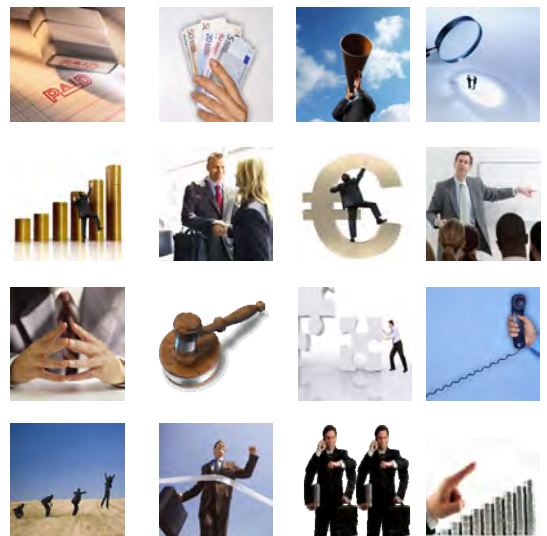
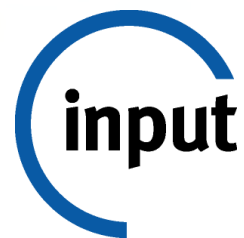
### Een optimale en persoonlijke begeleiding

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)