

Opzet van de SRA-BiZ Praktijkopleiding Adviseren

Intakegesprek

Om de SRA-BiZ Praktijkopleiding Adviseren goed te laten aansluiten bij de kennis en ervaring van de deelnemers en de werkwijze van uw kantoor, vindt voor de start van de opleiding een intakegesprek plaats tussen de directie van uw kantoor, de trainer en SRA.

Module 1: Start van de klantreis met BiZ

Voor deelnemers aan de gehele opleiding is deze module een kick-off waarin het doel en de opzet van de SRA-BiZ Praktijkopleiding Adviseren wordt toegelicht. De diverse fases van een klantgericht adviestraject (de 'klantreis') worden geïntroduceerd, inclusief het gebruik van de BiZ-instrumenten. Aan deelnemers aan deze enkele module worden het doel en de opzet van deze module gepresenteerd.

De deelnemers bereiden in duo's een presentatie voor van een, van tevoren geselecteerde, klantcase. Hierbij maken zij gebruik van een BiZ-benchmarkrapport van de klant en het 'vraag- en aanbodkruis' (een adviesinstrument). Tenslotte geeft ieder duo een presentatie over de klantcase.

Leerdoel: U leert hoe u de situatie en behoeften van uw klant in kaart kan brengen met behulp van een BiZ-benchmarkrapport van uw klant en het vraag- en aanbodkruis.

Module 2: Coaching van teams in ontwikkeling

Deze module geeft de directie/management-teamleden van uw kantoor inzicht in het doel en de aanpak van de praktijkopleiding. Tevens staat deze module in het teken van het op een opbouwende manier coachen en begeleiden van de deelnemers in hun ontwikkeling naar klantgericht adviseren.

Leerdoel: U krijgt inzicht in de opzet van de opleiding en leert de deelnemers passend te coachen in hun ontwikkeling naar klantgericht adviseren.

Module 3: Optimale voorbereiding voor verkennend klantgesprek

Aan de hand van de (in module één) verkregen inzichten wordt een verkennend gesprek met de klant voorbereid. Een gesprek dat is gericht op het verkennen van de klantsituatie, (toekomst)plannen en de daarmee samenhangende behoefte aan ondersteuning. Na de module wordt contact gelegd met de klant voor het maken van een afspraak voor een verkennend gesprek.

Leerdoel: U leert een verkennend gesprek met uw klant voor te bereiden waarin u een goed beeld krijgt van de situatie, (toekomst)plannen en behoeften van uw klant.

Module 4: Maatwerk advies overtuigend presenteren

In deze module worden ervaringen gedeeld uit een verkennend gesprek met de klant. De geïnventariseerde klantbehoeften worden gebruikt om een adviesgesprek met de klant voor te bereiden. Geënt op de situatie en vraag van de klant wordt een advies samengesteld. Eerst inhoudelijk en daarna wordt de wijze waarop het klantgesprek gevoerd zal gaan worden besproken en geoefend. Hierbij komen ook middelen aan de orde die tijdens het adviesgesprek ingezet kunnen worden.

Leerdoel: U leert om alle klantinformatie te verwerken in een maatwerk advies en dit vervolgens te bespreken in een klantgericht adviesgesprek.

Module 5: Succesvol offertes opstellen en akkoord krijgen

Met behulp van de in een adviesgesprek met de klant verkregen informatie wordt een schriftelijke maatwerk offerte opgesteld. Daarin wordt op overtuigende wijze het met de klant besproken advies in een voorstel toegelicht en onderbouwd. Inclusief een duidelijke uiteenzetting van de toegevoegde waarde voor de klant en een helder investeringsoverzicht.

Aansluitend wordt een gesprek voorbereid om de offerte met de klant te bespreken en tot een acceptatie ervan te komen, gebruikmakend van professionele onderhandelings- en afsluittechnieken met oog voor het opbouwen of versterken van een duurzame win-win-relatie met de klant.

Leerdoel: U leert een goede maatwerk offerte op te stellen, deze met uw klant te bespreken en akkoord te krijgen.

Module 6: BiZ praktijkvoorbeelden delen en borgen

Tijdens deze module worden de BiZ-adviestrajecten die met de klanten zijn doorlopen met elkaar gedeeld. Daarnaast wordt besproken hoe het geleerde in de organisatie kan worden geborgd en wordt de gehele Praktijkopleiding geëvalueerd. Na een evaluatie van de SRA-BiZ Praktijkopleiding Adviseren, wordt afgesloten met het bepalen van mogelijkheden voor doorontwikkeling van de advieskracht van uw kantoor.

Voor deelnemers aan de gehele Praktijkopleiding kan deze module enkele maanden na afronding van de opleiding nogmaals worden georganiseerd. Dit maal als terugkomdag.

Leerdoel: U leert om de leer- en succespunten uit uw klantcase te presenteren en deze te borgen in de werkprocessen van uw kantoor.