



TRAINING 'PROFESSIONAL ACCOUNT MANAGEMENT'

Meer business halen bestaande accounts en een goede strategie

'Professional Accountmanagement'

Introductie

Wat zijn de beste stappen om een goed en professioneel Account Management systeem op te zetten? In je functie bij heb je een aantal accounts onder je hoede, met als doel het optimaliseren van de samenwerking, de omzet en het rendement. Hoe pak je dat aan per account, maar ook binnen je hele portefeuille van accounts? Wat zijn de basisprincipes van Account Management? In deze workshops leer je hoe je op proactieve wijze de relatie met je klant, boeker en gast kunt opbouwen, onderhouden en uitbouwen. Hoe breng je het omzetpotentieel in kaart en op welke wijze ga je deze voor jouw organisatie omzetten naar opdrachten? Er wordt intensief gewerkt aan het accountplan, het beïnvloeden van het koopgedrag en het vergroten van je commerciële vaardigheden. Je gaat oefenen met gesprekstechnieken om zogenaamde 'account uitdiepgesprekken' te voeren met bestaande relaties. Deze telefoongesprekken leiden tot nieuwe opdrachten voor events, conferenties, feesten en partijen, kamercontracten en versterken de relatie met je klanten op lange termijn. Welke vragen kan je stellen om potentieel voor de gehele groep in kaart te brengen? In de training sessies gaan we praktisch van start. Dat betekent dat we snel gaan oefenen met (telefoon) gesprekken. Tussen de twee trainingsdagen in ga je aan de slag met het benaderen van tenminste tien organisaties en bedrijven om te bespreken wat jouw

vestiging en de klant nog meer voor elkaar kunnen betekenen. Account Management in de praktijk dus, met concrete resultaten. Tussentijds houden we per mail en telefonisch contact over de voortgang en de resultaten.

Tot slot komt er een stukje psychologie om de hoek kijken als we gaan werken met DISC. Elke deelnemer krijgt een uniek inzicht in zijn of haar communicatiestijl. Na de online vragenlijst en analyse krijgen deelnemers een rapport en een werkboekje. In dit werkboekje staan opdrachten waarmee je communicatie met je gasten en klanten direct kan verbeteren. In zowel verkoopgesprekken, onderhandelingen maar ook bij het oplossen van klachten en het omgaan met weerstand kan je DISC praktisch toepassen.

De twee trainingsdagen van 09.00-17.00 verspreiden we over een aantal weken. Tussentijds hebben we wekelijks contact met elkaar over de 10 bedrijven die je gaat benaderen. We bespreken dan de voortgang en jullie resultaten. Ook wisselen van gedachten over zaken waar je tegenaan loopt en bespreken de mogelijke oplossingen. Deze workshops moeten jou als Account Manager veel persoonlijke ontwikkeling opleveren en jouw Van der Valk vestiging natuurlijk nieuwe business! Na de training kan je gebruik maken van twee maanden online-coaching.

Resultaat & deze workshops helpen je om

- o Een goed Account Plan op te stellen
- o Waarin concrete, haalbare doelen centraal staan
- o Meer omzet en rendement uit bestaande relaties te genereren
- o Doeltreffend om te gaan met je opdrachtgevers, boekers en beslissers
- o De verkoopresultaten en het rendement te optimaliseren



TRAINING 'PROFESSIONAL ACCOUNT MANAGEMENT'

Meer business halen bestaande accounts en een goede strategie ontwikkelen!

Geschikt voor

- Account Managers, sales managers, maar ook medewerkers op reserveringsafdelingen en recepties verantwoordelijk voor (belangrijke) klanten en boekers.
- Ook geschikt voor afdelingshoofden en directieleden die eindverantwoordelijk zijn voor sales & marketing.

Programma

Voor de eerste workshop

- Persoonlijke telefonische intake over jouw leerdoelen en aanvullende wensen
- Online DISC-communicatiestijlen analyse

Sessie 1: (09.00-17.00 uur)

- Basisprincipes Account Management
- Doelen en ontwikkeling van het Account Plan & in kaart brengen van de DMU's
- Potentieel analyse, koopprocessen en het koopgedrag van je klant
- Van der Valk potentieel voor je eigen groep
- Het uitdiepen van Accounts voor nieuwe opdrachten
- Rollenspellen
- DISC Communicatiestijlen (DISC deel 1)
- Bespreken actieplan

Tussen de workshops in

- Je gaat zelf 10-15 bedrijven benaderen
- Via mail en telefoon heb je contact over voortgang en de gelegenheid vragen te stellen

Sessie 2: (09.00-17.00 uur)

- Strategic Account Management
- Van Accountplan naar concrete actie, relatie management en sales
- Omgaan met weerstanden en bezwaren
- Ambassadeurs & promoters & Social media inzetten
- DISC Communicatiestijlen (DISC deel 2)
- Rollenspellen
- Bespreken actieplan & resultaten

Na de training:

- Online evaluatie
- Twee maanden online coaching. Deelnemers kunnen vragen stellen en bellen voor overleg.



TRAINING 'PROFESSIONAL ACCOUNT MANAGEMENT'

Meer business halen bestaande accounts en een goede strategie ontwikkelen!

Investering

Normaal tarief € 495,- p.p. **Speciaal Van der Valk tarief: € 395,- p.p.** voor **twee dagen training** van 09.00 – 17.00 uur op basis van tenminste 6 deelnemers. Prijzen zijn exclusief 21% BTW en locatiekosten zoals trainingsruimte, lunch, scherm en flip-over. Training zal plaatsvinden in een nader te bepalen Van der Valk Hotel. Deze investering is inclusief deelnemerscertificaat, materialen, deelnemer map, rechten voor gebruikte instructiefilms, DISC-online communicatiestijlen analyse, rapportages, werkboekjes en hand-outs. Afhankelijk van het aantal deelnemers worden er nog locatiekosten doorbelast aan elke deelnemer. Deze liggen rond de € 45,- per persoon op basis van deelname van 6 personen. Zijn er meer deelnemers dan dalen de kosten. Deze kosten betreffen lunch, drankjes, zaal enz.

Let op:

Deze training kan ook als maatwerk traject worden aangeboden op andere data voor een of meerdere hotels. Vraag naar de mogelijkheden bij Valk Opleidingen en/of trainer Wouter Olland. Mail: wouter@ollandmarketing.com

Schrijf je s.v.p. in via Van der Valk opleidingen





TRAINING 'PROFESSIONAL ACCOUNT MANAGEMENT'

Meer business halen bestaande accounts en een goede strategie ontwikkelen!

Wie is jullie trainer & workshop begeleider?



Wouter Olland Senior Trainer & Coach in Sales | (on-line) Marketing | Revenue Management | Hospitality

Wouter Olland van Olland Marketing Solutions zal deze tweedaagse verzorgen. Hij werkt al jaren voor diverse Van der Valk Hotels in Nederland. Verder kan hij bogen op ruim twintig jaar ervaring in de internationale markt van de hospitality. Hij werkte als sales- en marketingmanager voor grote merken als Hotel Okura Amsterdam, Radisson SAS Hotels, Center Parcs en Dorint Hotels & Resorts. Sinds 2002 is hij directeur-eigenaar van Olland Marketing Solutions in Hilversum, dat gespecialiseerd is in het ondersteunen, begeleiden en trainen van professionals in hospitality, toerisme en de theaterwereld. Met als doelstelling het optimaliseren van motivatie, betrokkenheid, omzet en rendement. Bij deze processen hanteert hij altijd de klant en de gast als uitgangspunt. Wouter Olland bezit een uitgebreide expertise op het gebied van coaching en training. Hij is thuis in de complexe wereld van (on-line) marketing, sales, revenue management en gastvrijheid.

Referenties: zie www.ollandmarketing.com | **Linkedin:** <https://nl.linkedin.com/in/wouterolland>

Olland Marketing Solutions
Mozartlaan 25, 1217 CM Hilversum
Telefoon: +31-35-6247915
Mobiël Wouter Olland: +31-6-24251156
info@ollandmarketing.com