

# Je klantenrelaties uitbouwen in de wereld van vandaag

## DOELSTELLINGEN

---

Onze manier van omgaan met cliënten zal anders dienen te verlopen nu de wereld rondom ons de laatste 15 jaar drastisch is veranderd. De nieuwe norm wordt de "natuurlijke" relatie. Net zoals apps en toepassingen pas succesvol zijn wanneer ze degelijk zijn, natuurlijk aanvoelen en toegevoegde waarde brengen, zal dit ook het geval zijn met onze fysieke contacten.

Deze opleiding heeft als doelstelling om je te leren hoe:

- Je een dergelijke vertrouwensrelatie kunt ontwikkelen en in stand houden;
- Je er op een ethisch verantwoorde manier jouw voordeel kunt uit halen;
- Je op een relationele manier met jouw klanten kunt omgaan en niet meer gestuurd wordt door een reeks transacties;
- Je hiervoor een aantal wetenschappelijk bewezen technieken kunt gebruiken;
- Je succesvoller kunt worden in jouw relaties;
- Je advies kan geven in lijn met de regelgeving van toepassing (MiFID/AssurMiFID).

## SAMENVATTING

---

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Klassikaal

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

Punten/uren:

- Bank: **6**

Attestering:

- 600.013

## DOELGROEP

---

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen:

- Iedereen die met externe klanten in aanraking komt, zowel rechtstreeks (commerciële medewerkers) als onrechtstreeks (technisch-commerciële medewerkers)
- Iedereen die een vertrouwensrelatie met zijn medewerkers of collega's wil ontwikkelen
- Iedereen die succesvoller wil worden in het overtuigen van mensen

## VEREISTE VOORKENNIS

---

**Basic level:** Er is geen specifieke voorkennis vereist voor deze opleiding

## PROGRAMMA

---

Inhoud

- Hoe werkt ons brein?
- Wanneer is iemand ontvankelijk om overtuigd te kunnen worden?
- Wat zijn de 6 succesfactoren die ik zelf kan ontwikkelen?
- Wat zijn de 6 wetenschappelijk bewezen technieken die mij in staat stellen een natuurlijke vertrouwensrelatie te ontwikkelen?
- Hoe verloopt mijn leercurve?
- Hoe kan ik mijn huidige gewoontes aanpassen zodat ik deze nieuw verworven kennis onmiddellijk en blijvend toepas in lijn met regelgeving (MiFID/AssurMiFID)?

De wereld rondom ons is de laatste 15 jaar drastisch veranderd. Nieuwe sectoren en bedrijfsmodellen zijn ontwikkeld en verdringen de bestaande. Iedereen heeft met een simpele muisklik of een druk van een vinger toegang tot alle mogelijke informatie, producten en diensten. Taalbarrières en grenzen zijn aan het verdwijnen, processen worden geautomatiseerd. Vele schakels in de ketting van verkoopprocessen van gisteren bestaan vandaag niet meer. Belangrijke richtlijnen (MiFID-AssurMiFID) moeten worden nageleefd.

In elke sector vinden momenteel structurele wijzigingen plaats. Structureel omdat

ze een impact hebben op elke instelling, op elk proces, op elke medewerker. Met de (r)evolutie in automatisering en digitalisering wordt vandaag meer en meer de vraag gesteld of de onderneming van morgen nog wel medewerkers zal hebben. Natuurlijk! De medewerkers van een onderneming zullen altijd haar kostbaarste actief blijven, al staan ze nergens in de balans geboekt of gewaardeerd. Wat wel staat te gebeuren is dat zij nog meer dan vandaag zullen moeten focussen op de cliënt. De basis van alles wordt de vertrouwensrelatie.

Wanneer je door de juiste technieken te gebruiken een vertrouwensrelatie ontwikkelt en jouw cliënt of collega op een natuurlijke manier overtuigt of jou zelfs laat volgen, dan ben je vandaag al klaar voor de toekomst!

Praktische informatie

**Duurtijd:** 1 opleidingsdag

**Uren:** 9u-17u (6 lessen per dag)

**Plaats:** Febelfin Academy, Phoenix gebouw - Koning Albert II-laan 19 1210 Brussel

## METHODOLOGIE

---

**Vorm:** Klassikaal

Tijdens onze **theoretische opleidingen** bieden we een combinatie aan van theorie en oefeningen. De cases, voorbeelden en oefeningen worden uit de dagelijkse praktijk gehaald of worden door uzelf aangebracht en vervolgens opgelost onder begeleiding van de trainer.

**Lesmateriaal:** Powerpoint presentatie (slides)

**Bank:** De opleiding betreft de **technische kennis m.b.t. de financiële producten** in bank- en beleggingsdiensten overeenkomstig art. 7, §1, 1°, b en c van het K.B. van **1 juli 2006**.