

KEI goede verkoopgerichte trainingen

Wat	Commerciële trainingen speciaal voor de bibliotheekbranche
Voor wie	Voor leidinggevenden en medewerkers die zowel intern klantgericht willen worden als ook extern klantbezoeken afleggen.
Doelen	De klanten binnen houden door de gevoelswaarde van de klant bij de bibliotheek te verbeteren. Klanten komen binnen op rationele maar vooral ook emotionele behoeften. Deze laatsten zijn al veel te lang onderbelicht gebleven. Vooral op het gebied van het opbouwen van een relatie met de klant, het verkrijgen van een goede gevoelswaarde met een klant zal deze training zijn opgebouwd. Na de training zullen de medewerkers met veel meer passie de klant tegemoet treden!
Over ons	KEI Consultancy is sinds anderhalf jaar succesvol actief in de bibliotheekbranche. Na 100 Front Office medewerkers bij de Openbare Bibliotheek Eindhoven te hebben getraind op verkoopvaardigheden hebben dit jaar ook al vijf bibliotheken voor KEI Consultancy gekozen. Een enthousiaste aanpak, direct en confronterend maar vooral ook met een blijvend rendement kenmerkt ons concept.
Ons concept	Wij hebben speciaal voor de bibliotheekbranche een trainingsconcept ontwikkeld gebaseerd op “learning by doing” ! De medewerkers worden zowel in de training als er buiten op pad gestuurd om daadwerkelijk buiten hun kaders acties te maken. Tijdens dit “doen” zien ze in, dat het leuk is om buiten de geijkte kaders te stappen, dat het ook voor henzelf daadwerkelijk wat oplevert. Door deze ervaring zal de deelnemer ook gemotiveerd zijn dit gedrag in de bibliotheekpraktijk daadwerkelijk vast te houden!! Hierdoor geeft ons trainingsconcept een hoog rendement op de investering: deelnemers laten <u>echt</u> ander gedrag in de praktijk zien na onze training!
Maatwerk	Ondanks dat dit trainingsconcept duidelijk is, zullen we altijd op uw situatie, uw medewerkers en uw idee de training verder ontwikkelen. Zodat er een optimaal afgestemde training ontstaat en er daardoor nog meer rendement uit de training zal voortkomen.

Voorbeeld

U vraagt zich wellicht af wat voor zaken we in de training doen om vanuit het learning by doing concept de deelnemers ook echt buiten hun vastliggende kader te krijgen. Graag geven wij u hierbij een voorbeeld. In Eindhoven hebben we alle 100 deelnemers allereerst een keuze laten maken voor een **doelgroep**. In Eindhoven werken ze met doelgroepen (aqua, geel, rood...) waar de diensten en het aanbod op afgestemd worden. Nadat elke deelnemer een keuze had gemaakt in welke doelgroep hij/ zij specialist wilde worden, werden per koppel vragen ontwikkeld voor een enquête. Na het ontwikkelen van de vragen voor de enquête (goede verhouding open/ gesloten vragen) ging elk koppeltje de stad in om mensen uit hun doelgroep te interviewen. Vooraf zagen de deelnemers hier erg tegen op, achteraf was iedereen laaiend enthousiast. Want ze hadden zich tijdens het interviewen over bepaalde barrières heengezet en waren met recht trots op hun prestatie. Hierna ging de training verder met het aanreiken en bespreken van gereedschappen, zoals: hoe spreek je nu mensen aan, wat is de kracht van non verbale communicatie etc...

Referenties

KEI Consultancy heeft in 2007 werkzaamheden (trainingen, coaching, consultancy) bij de volgende bibliotheken uitgevoerd: Openbaren Bibliotheek Eindhoven, Bibliotheek Breda, Bibliotheken Altena, Bibliotheek Westland, de Bieb voor de Zaanstreek, Bibliotheek Almere.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u kijken op de website www.keiconsultancy.nl. Op de site is een apart gedeelte voor de bibliotheekbranche ingeruimd. Tevens kunt u kijken in nummer 4 van het bibliotheekblad van dit jaar. Op bladzijde 24 en 25 staat een groot artikel opgenomen over de trainingen bij de Bibliotheek Eindhoven. Maar altijd kunt u ons bellen op: 076-5656661.

Graag tot binnenkort!