

## Vak: ALO Sales

credits: 5

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| <b>Vakcode</b>      | CELP20ALO3     |
| <b>Naam</b>         | ALO Sales      |
| <b>Studiejaar</b>   | 2023-2024      |
| <b>ECTS credits</b> | 5              |
| <b>Taal</b>         | Nederlands     |
| <b>Coördinator</b>  | W.H.T. Uitslag |

|                   |                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Werkvormen</b> | Individueel                                                                                                              |
| <b>Toetsen</b>    | Engels onderhandeling - Overige toetsing<br>Salesgesprekken - Overige toetsing<br>Toepassen theorie 3 - Overige toetsing |

### Leeruitkomsten

#### Opleidingscompetenties:

- **KOERS BEPALEN;** De CE'er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE'er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.
- **WAARDE CREËREN ;** De CE'er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak.
- **BUSINESS DEVELOPMENT;** De CE'er ontwerpt in co-creatie met stakeholders onderscheidende en/of vernieuwende concepten en verdienmodellen voor de optimalisatie van waarde voor alle relevante stakeholders. Hij anticipeert op en/of initieert veranderingen en verkrijgt draagvlak van de stakeholders gedurende het ontwikkelproces.
- **REALISEREN;** De CE'er realiseert vanuit het ontwikkelde concept een duurzaam commercieel (deel)product of dienst voor bestaande- en potentiële stakeholders. De CE'er draagt creatieve oplossingen aan, faciliteert (onderdelen van) het uitvoeringsproces toont doorzettingsvermogen en neemt (financiële) verantwoordelijkheid om samen met interne- en externe partijen tot het gewenste commerciële resultaat te komen. Tijdens de realisatie draagt hij zorg voor het commitment van stakeholders.

#### 21th-century skills:

- Creativiteit
- Samenwerken
- Initiatief
- Doorzettingsvermogen
- Aanpassingsvermogen
- Communicatief
- Verantwoordelijkheidsbesef
- Commercieel bewustzijn
- Leiderschap
- Nieuwsgierigheid
- Kritisch denken

#### Leeruitkomsten:

##### **Toepassen theorie 3:**

- Heeft inzicht in de verkoopprocessen van een organisatie;
- Weet de relatie tussen verkoop en marketing te beschrijven en hoe deze elkaar kunnen versterken;
- Kan het begrip klantgerichtheid uitleggen en kan inschatten op welke manier deze te verbeteren waardoor klanten gewonnen en behouden kunnen worden;
- Kan het begrip waardepropositie toepassen in een praktijksituatie;
- Heeft inzicht in de basisaspecten van Account- en Relatiemanagement;
- kan het bedrijfsproces Sales beschrijven en analyseren, weet knelpunten te benoemen en formuleert voorstellen ter verbetering voor duurzame waardecreatie.
- analyseert de markt en voert klantportfoliomanagement en

### Inhoud

#### Niveau:

Inleidend

#### Inhoud:

##### **Toepassen theorie 3**

Je leert zelfstandig de belangrijkste begrippen uit sales, zoals rol van de salesmanager in een organisatie, de te volgen klantstrategie, de verkoopstrategie, de eigenschappen van een verkoper, etc. toe te passen op diverse organisaties met als doel om te kijken of een rol als verkoper bij jou past.

##### **Gespreksvaardigheden**

Tijdens het onderdeel Sales gespreksvaardigheden ga je kennismaken en oefenen met het houden van een verkoopgesprek. Niet alleen mensen met een sales functie hebben te maken met een verkoopgesprek, in een functie met klantcontact voert iedereen in meer of mindere mate wel verkoopgerelateerde gesprekken en heb je met onderdelen uit het salesgesprek te maken.

We oefenen het salesgesprek door middel van casussen. We hebben aandacht voor de structuur van een verkoopgesprek. We gaan oefenen met de onderdelen van zo'n gesprek: De opening, behoeftebepaling, de onderbouwde productpresentatie, prijsaanpak en afsluiting. Ook gaan we het hebben over (non-verbale) communicatie tijdens een verkoopgesprek. Hoe is je houding, hoe creëer je een gun effect, hoe kun je goed vragen stellen en luisteren. Daarnaast gaan we na hoe jouw communicatievoorkeur een rol speelt tijdens een verkoopgesprek. Ter voorbereiding hierop ga je na wat jouw zogenaamde DISC profiel is en waar dat voor staat. We gaan onderzoeken welke dynamieken er ontstaan als verschillende DISC persoonlijkheden elkaar treffen tijdens een verkoopgesprek. Als je in kan schatten wat het DISC profiel is van jouw gesprekspartner, kun je hier op inspelen en dit goed gebruiken om te voorzien in de informatiebehoefte van de gesprekspartner en in het opbouwen van een goede klantrelatie.

Salesgesprekken voeren leer je vooral door het regelmatig te doen. Daarom oefen je tijdens de lessen met klasgenoten en bestaan 2 lessen volledig uit het voeren van een salesgesprek met een klant (rollenspel). Dit doen we aan de hand van een casus en in duo's. In de praktijk bij de grotere bedrijven komt het ook regelmatig voor dat je samen met een collega op verkoopgesprek gaat. Als duo is het extra belangrijk om het gesprek goed voor te bereiden en vooraf de rolverdeling goed met elkaar af te stemmen.

Salesgesprekken voeren is leuk, maar sommige mensen kijken er wel tegenop. Dat begrijpen we. We doen rollenspellen en oefenen hierin met klasgenoten. Dat voelt soms ongemakkelijk. Afhankelijk van de functie en werkervaring heeft de één hierin meer ervaring dan de andere. Dat geeft niet, vergelijk jezelf niet met anderen. In dit vak gaat het om de progressie die je hierin maakt. Daarom ga je oefenen, dingen uitproberen en improviseren. De ervaring is niet belangrijk, maar wel de inzet en de leercurve die je doormaakt. Je kon ook niet gelijk fietsen, dus sta jezelf toe om fouten te maken en hiervan te leren.

Het wordt een leuke reis voor een ieder die meer inzicht wil krijgen in het voeren van een verkoopgesprek en de rol van zijn/haar communicatie voorkeur daarin.

##### **Engels onderhandeling**

suspectanalyses uit.

- beoordeelt de potentie van de suspects, prospects en klanten en stemt daar de activiteiten op af (funnelmanagement)
- Kan in een adviesrapport analyses opstellen van de huidige klantendatabase, SMART geformuleerde salesdoelstellingen, onderbouwde salesacties en de geschatte kosten en opbrengsten.

**Engels onderhandeling:**

Het voeren van een mondelinge sales onderhandeling in het Engels. Met bijbehorend vocabulair en technieken.

**Gespreksvaardigheden:**

- Kent de opbouw, de fasen van het salesgesprek
- kan een verkoopgesprek goed voorbereiden;
- Is in staat verbinding te krijgen met gesprekspartner;
- kan met vraagtechnieken achter de behoeften komen van de klant;
- kan een oplossing met overtuiging brengen door de oplossing te onderbouwen met argumenten
- kan een gesprek met succes afsluiten

Het voeren van een mondelinge sales onderhandeling in het Engels. Met bijbehorend vocabulair en technieken.

**Studiemateriaal:**

Voor de meest recente informatie zie de boekenlijst op de blackboard site van CE-du of de blackboard course.

**Opgenomen in opleiding(en)**

Commerciële Economie Duaal

**School(s)**

Instituut voor Business, Marketing en Finance

**share your talent. move the world.**

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.