

CUBE De Klantspecialist “Delivering customer excellence” Klanten belachelijk goed helpen zodat ze fan worden		
PROGRAMMA 2019- 2020		
Dag 1 Masterclass	What’s going on in retail – Ken je klant De eerste dag staat in het teken van What’s going on in retail? Retail is definitief veranderd omdat klantgedrag veranderd is. Hoe speel je hier in jouw winkel op in? Hoe zorg je dat klanten je winkel bezoeken, kopen en fan worden? Een inspirerende dag over cross channel retail, hospitality, klantreis en zingeving.	8 oktober
Dag 2 Masterclass optioneel 250,- meerprijs	Ken jezelf en je talenten - Insights Je krijgt je eigen Insights profiel, een blauwdruk van jouw talenten en valkuilen. Hierdoor heb je inzicht in jezelf als persoon en als verkoper en leer je afstemmen op anderen.	5 november
Dag 3	Hospitality verkoop en service 1 Praktisch aan de slag met excellente verkoopcommunicatie en service. Contact maken, inleven, helpen kiezen en helpen kopen. Hoe doe je dat nog beter?	3 december
Dag 4	Hospitality verkoop en service 2 Wat is jouw proactieve rol in de verkoop? Hoe adviseer jij? Je leert hoe je jouw klant inspireert op zo’n manier dat de klant fan wordt. En dat ook nog eens jouw bongemiddelde stijgt.	7 januari
Dag 5	Personal Styling Met personal styling maak jij de klantervaring echt relevant en persoonlijk. Je leert hoe je trends, smaak en persoonlijkheid combineert tot een passend advies.	4 februari
Dag 6 (1/2)	Styling winkel Praktisch aan de slag met styling. Een avond in de winkel werken met de huidige collectie.	3 maart
Dag 7	Verkopen en Insights - Ken je klant: herkennen en inspelen op gedrag Een verdieping van Insights op de klant. Waarin afstemmen, verbinden en leiden. Je leert effectief omgaan met verschillende types, want... lastige klanten bestaan niet!	7 april
Dag 8	Hospitality en verkoop – samen doelen stellen en bereiken Waar in we verdiepen, oefenen en je hele team betrekken in het leerproces. Jij wordt ambassadeur.	12 mei
Dag 9	Certificering Je doet examen op een creatieve manier. Theorie uiteraard, want kennis is de basis van alle kunde, maar ook unieke opdrachten om jouw aangeleerd gedrag te toetsen. De evaluatie door het bedrijf telt ook mee.	2 juni
	Tussentijds: - toetsen & praktische opdrachten - persoonlijke doelstellingen	
AFSLUITEN		
Locatie: Euretco Hoevelaken		