

Uitleg opgenomen gesprekken beluisteren

Doel beluisteren van gesprekken

Het doel van opgenomen gesprekken terugluisteren en hierop feedback geven is om jou terug te geven waar jouw talenten liggen en waar nog winst te behalen is. Het is geen beoordelingssysteem. Daarnaast kan het beluisteren helpen om jouw eigen leerdoel naar boven te krijgen.

Om jou ruim de tijd te geven een aantal gesprekken op te nemen, hoor je nu al wat de bedoeling is. Ik zou de opnamen graag uiterlijk 15 augustus ontvangen op mariejose@minddirection.nl. Let op: de aanbieding zelf geldt tot en met 31 juli. Je moet dus de sessie boeken op uiterlijk 31 juli en je hebt tot 15 augustus de tijd om een gesprek in te sturen.

Welke gesprekken zijn geschikt?

De bedoeling is dat je een aantal telefoongesprekken (of face to face gesprekken) opneemt. Er zijn meerdere klantgesprekken mogelijk.

- ✓ Een verkoopgesprek (dit geeft de meeste aanknopingspunten)
- ✓ Een offerte gesprek (nav een offerte)
- ✓ Een kennismakingsgesprek (een eerste gesprek met een klant)
- ✓ Een gesprek waarin je een afspraak probeert te maken voor een verkoopgesprek (aansturen op face to face gesprek of telefonische afspraak)
- ✓ Een klachtengesprek (een gesprek waarin je ingaat op een klacht van een klant)

Let op dat ik zowel jou als jouw klant goed kan verstaan.

In totaal wil ik je minimaal een uur 'in actie' horen. Dat betekent waarschijnlijk dat je meerdere gesprekken moet inplannen en opnemen.

Hoe neem je gesprekken op?

Voor de gesprekken op kantoor aan de telefoon/Teams/Zoom, kan je dat op verschillende manieren doen. Je kan de gesprekken direct opnemen in Teams of Zoom. Of je kan je telefoon op speaker zetten en dan met een ander device (telefoon of computer) het gesprek opnemen. Mocht je kiezen voor face to face gesprekken, zorg dan dat zowel jij, als de klant goed te horen zijn.

Zelf werk ik graag met **Fire Flies**.

<https://app.fireflies.ai/login?referralCode=o1K4WFNPJ1VKJJ76PANPWXB0H6>

Maar er zijn meer apps die jou kunnen helpen. Het kan ook met de voice recorder van jouw telefoon. Let wel, dan heb je meestal 2 telefoons nodig!

Niet onbelangrijk: Officieel moet je jouw klant toestemming vragen. Maar ik controleer dat natuurlijk niet.

Waar let ik op bij het terugluisteren van deze gesprekken?

In het uitgebreide verslag dat ik voor jou maak, geef ik feedback op verschillende onderdelen. Denk hierbij aan:

- ✓ Open vragen versus gesloten vragen
- ✓ Ingaan op gegeven antwoorden
- ✓ De structuur van jouw gesprek
- ✓ Jouw tone of voice
- ✓ De kansen waarop je wellicht niet inging
- ✓ Welke vragen je nog had kunnen stellen
- ✓ Jouw empathische vermogen in een gesprek
- ✓ Wat je anders had kunnen doen
- ✓ Wat echt jouw talenten zijn, zodat je deze vaker kan inzetten

Je hoort van mij waar je goed in bent en waar nog winst te behalen valt.

Het verslag

In het verslag dat ik speciaal voor jou maak, zet ik alles op een rij. Zodat je dit op je gemak terug kunt lezen, zo vaak als je wilt. Daar zal ik ook een aantal aanbevelingen in noteren, zodat je weet waaraan je kan werken. Het gaat niet om een beoordeling, er hangt niets vanaf. Uiteraard is mijn feedback constructief en duidelijk.

Mocht je nog vragen hebben dan kan je me bereiken via mariejose@minddirection.nl

Ik zie ernaar je te helpen nog meer uit jouw salesgesprekken te halen!

Hartelijke groeten,

Marie-José