



# MEER DAN EEN BOLLETJE IJS

DE KUNST VAN KLANTVRIENDELIJK ADVISEREN

*MEER BELEVING.*

*MEER ZELFVERTROUWEN.*

*MEER TEVREDEN KLANTEN.*

*“Een vriendelijke glimlach is vaak het begin van een terugkerende klant.”*

# MOEITE MET KLANTCONTACT EN ADVIES GEVEN?

## LEER HOE JE OP EEN NATUURLIJKE MANIER KLANTEN HELPT, ADVISEERT EN VERRAST



In een ijssalon draait het niet alleen om lekker ijs. Klanten komen ook voor een glimlach, persoonlijke aandacht en een fijne ervaring.

Juist jonge medewerkers maken daarin het verschil. Maar de praktijk laat vaak iets anders zien.

Veel scholieren en studenten vinden het spannend om klanten aan te spreken, advies te geven of initiatief te nemen. Niet omdat ze het niet willen, maar omdat ze simpelweg nog weinig ervaring hebben.

### Waar lopen medewerkers tegenaan?

- Onzekerheid in het contact met klanten
- Niet weten hoe je een gesprek begint
- Afwachten tot de klant iets vraagt
- Moeite met het geven van advies
- Weinig bewustzijn van houding en uitstraling
- Kansen missen om toppings, slagroom, milkshakes of specials aan te bevelen

*“Klantvriendelijkheid begint niet bij wat je zegt, maar bij hoe je iemand laat voelen.”*



# TRAINING DE KUNST VAN KLANTVRIENDELIJK ADVISEREN

## COMBINEER GASTVRIJHEID MET ZELFVERTROUWEN OP DE WERKVLOER



### Voor wie is deze training?

Voor scholieren, studenten, vakantiekrachten en jonge medewerkers die werken in:

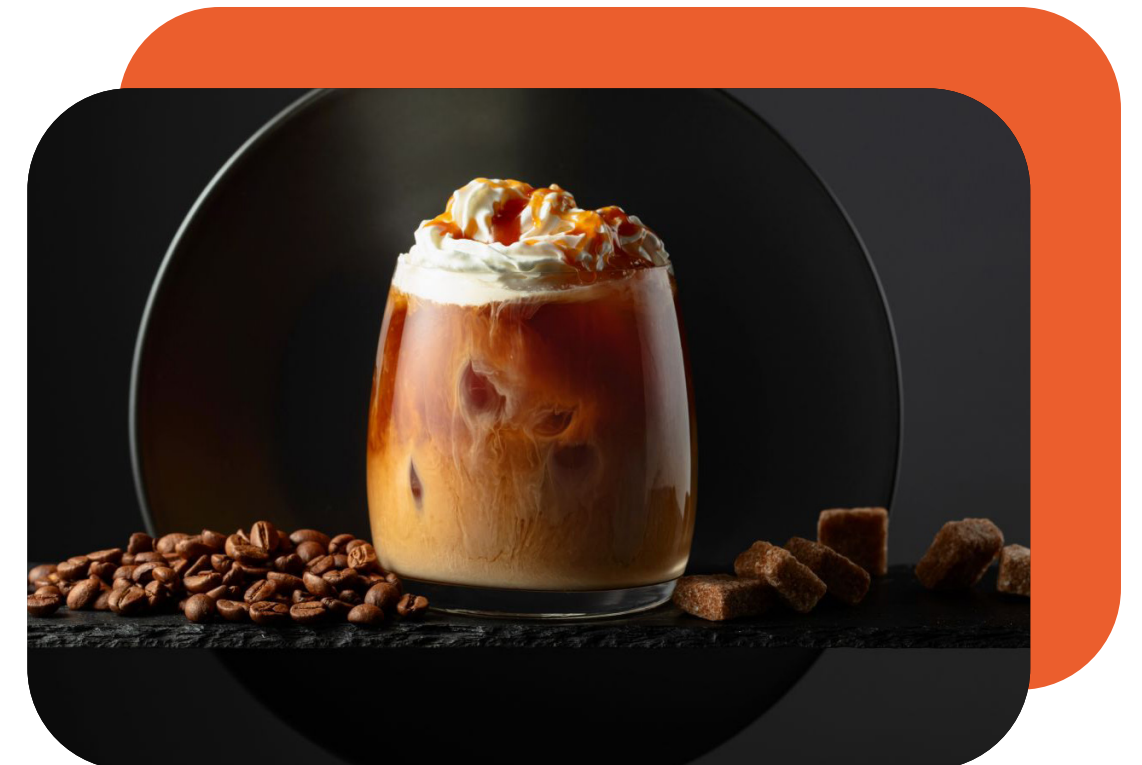
- IJssalons
- Lunchrooms
- Strandpaviljoens

### Het resultaat?

Meer zelfvertrouwen op de werkvloer, een betere klantbeleving én een hogere gemiddelde besteding per klant.

### Na deze training kunnen medewerkers:

- Klanten vriendelijk en zelfverzekerd begroeten
- Een positieve eerste indruk maken
- Natuurlijk contact maken met klanten
- Toppings, slagroom, ijscoupes, milkshakes en specials aantrekkelijk presenteren
- Op een natuurlijke manier klanten adviseren en kansen herkennen
- Meer beleving creëren rondom het ijsaanbod
- Met meer enthousiasme en productkennis adviseren



# WAAROM DEZE TRAINING WERKT

## BETERE KLANTBELEVING DOOR MEER AANDACHT EN INITIATIEF



Veel jonge medewerkers willen het graag goed doen, maar weten niet altijd hoe.

Daardoor blijven kansen liggen.

Niet alleen voor extra omzet, maar vooral voor een positieve klantervaring.

### Wat deze training anders maakt

Dit is geen traditionele verkooptraining. Alles draait om de combinatie van:

- Klantvriendelijkheid
- Communicatie
- Zelfvertrouwen
- Praktische NLP-technieken

### Van:

afwachtend helpen en alleen bestellingen opnemen

### Naar:

bewust contact maken, slimme vragen stellen en natuurlijk adviseren en kansen zien

### De aanpak

- Leren door doen
- Praktische voorbeelden uit de ijssalon
- Direct toepasbare tips
- Focus op houding, uitstraling en communicatie
- Veel interactie en oefening

### Meer informatie

- Programma workshop
- Salestraining Horeca
- Salestraining Retail
- Overige trainingen

[www.acquisitiemeester.nl](http://www.acquisitiemeester.nl)

## PRAKTISCHE INFORMATIE

### INVESTERING EN WERKWIJZE

#### Investing:

In-company workshop (1,5 - 2 uur)

Tot 12 deelnemers: **€595,-** excl. btw.

Extra groep: **€395,-** excl. btw

Exclusief reiskosten. Binnen een straal van 30 km van Apeldoorn inbegrepen.

Grotere teams?

Vraag naar de mogelijkheden voor meerdere workshops op een dag.

#### Onderwerpen die aan bod komen:

- Een sterke eerste indruk maken
- Positieve lichaamstaal
- Zelfverzekerd communiceren
- Klanten vriendelijk helpen
- Omgaan met verschillende typen klanten
- Klanten helpen kiezen
- Gastvrij adviseren

#### Interesse?

Wil je jouw jonge medewerkers sterker maken in klantvriendelijkheid, gastvrijheid en klantcontact?

Neem gerust **contact** op voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking.



#### Meer informatie

- Programma workshop
- Salestraining Horeca
- Salestraining Retail
- Overige trainingen

[www.acquisitiemeester.nl](http://www.acquisitiemeester.nl)

# PERSOONLIJKE INTRODUCTIE

**HANS KAAT**



## **Trainer gastbeleving, klantcontact & hospitality**

Al meer dan 35 jaar help ik mensen om sterker te worden in communicatie, klantcontact en commercieel gedrag.

Wat mij fascineert, is dat een kleine verandering in houding of communicatie vaak een groot verschil maakt in hoe klanten een bedrijf ervaren.

Juist jonge medewerkers hebben vaak meer in hun mars dan ze zelf denken. Met een beetje bewustwording, praktische tips en zelfvertrouwen kunnen zij uitgroeien tot het visitekaartje van het bedrijf.

In mijn trainingen staat de praktijk centraal. Geen lange theorie, maar herkenbare situaties, interactie en direct toepasbare vaardigheden.

Mijn doel is om medewerkers te helpen met meer plezier, zelfvertrouwen en gastvrijheid hun werk te doen. Want wanneer klanten zich welkom voelen, ontstaat er vanzelf een betere beleving, meer loyaliteit en uiteindelijk ook een beter resultaat.

Naast mijn ervaring als trainer ben ik NLP-trainer. Hierdoor help ik mensen bewuster te communiceren, beter contact te maken en sterker in hun schoenen te staan tijdens gesprekken met klanten.

*"Klantvriendelijkheid zit niet in grote gebaren, maar in kleine momenten die mensen onthouden."*

*"Het resultaat van jouw communicatie is de respons die je krijgt."*

