

1. Evaluation question:	# scores:	5 = very effective	4 = effective	3 = average	2 = less effective	1 = ineffective	Feedback of participants:	Top answers:
Overall, how effective was this Services development program?	32	14	16	2			<p>Not only in business situation, but I will also try to apply it more in private relationships Très intéressant, j'ai appris pas mal de choses It made me think about certain processes within Zetes and some running client relationships Quite good, I would appreciate to have something on paper Zeer handige inhoud, eerst toe te passen in praktijk ... Zou handig zijn om uitgeschreven versie van het programma te hebben Interessant "vele punten op de i gezet" van groot belang! Eerste stuk - tot commerciële - interessant Over een maand zullen we meer weten wat de resultaten zijn Ik heb geleerd hoe ik een gesprek moet aangaan met de klant en hoe de inhoud ervan te structureren -> top cursus Zeer interessant om te weten met welke aspecten allemaal rekening kunnen gehouden worden -> lichaamstaal, handdruk, ... Veel punten aangebracht die een positieve invloed kunnen hebben in bijkomende leads Sandwich (cfr. mails om te melden dat de leveringsdatum uitgesteld is) Learned some new things: Body language is very important Geen echte Sales -> inbreng blijft beperkt tot traceren van opportuniteiten I did not know that this has a great impact on the customer Wegens reeds 5 jaar persoonlijke Sales ervaring, waren vele elementen reeds gekend. Het onderdeel Lichaamstaal was anderzijds een zeer interessante aanvulling. Very interesting, nice know-how to do and to go with this to the customer Sommigen onder ons hebben geen commerciële attitude. Voor de anderen is de aanpak gestructureerder Had eerst weinig interesse -> maar na verloop van tijd is het mij heel goed bevallen Ik heb het gevoel dat ik de informatie zal kunnen gebruiken in de praktijk Boeiend maar niet zo gepast voor mijn job Nice to have: practical cases from the customer itself It is more for Sales persons.</p>	II II
	Top-answers:	100,00%	43,75%	50,00%	6,25%	0,00%		
2. Evaluation question:	# scores:	5 = very good	4	3	2	1 = very bad	Feedback of participants:	Top answers:
How clear and relevant was the content?	32	13	19				<p>Back on the job, which 3 Sales best practices are you putting into execution? More listening, meer luisteren naar de klant Be less "red" Value proposition, overtuigen met voordelen, product 'kenmerken' vertalen naar 'voordelen' Color profiles Ask more 'open' question: what, who, where, when, why and how? DESC technique Se mettre à la place du client Faveurs et contre-faveurs, négociatie klant vs. bedrijf People management: trying to know my internal customer better and how to communicate in a better way. Bijkomende opportuniteiten detecteren Lichaamstaal Sandwich techniek Push & pull bij de klant Opsommen van slechte punten met een oplossing Eerst curiositeit en daarna interesse opwekken van de klant Persoonlijk contact met klanten vergroten Steeds op een 'positieve' manier de klant benaderen Fase 1 -> fase 4 Klant warm maken, 'terugduwen' & alle voordelen opsommen Resumeren Klant heeft altijd gelijk</p>	II IIII IIII II II III III

							<p>Voorstellen van nieuwe diensten Na een geslaagde interventie, tijd nemen voor een babbel <i>Ask feedback from the customer</i> <i>Hopen dat dit tot succesvol einde komt, wordt asap toegepast in de praktijk</i> <i>Waarde van de 'Services' meegeven bij het zenden van de renewal offertes</i></p> <p>Special requests or topics not covered? <i>Everything was well covered</i> <i>Behandelen van onredelijke klanten</i> <i>Iets meer details over hoe leads vinden</i> <i>Niet in groep een rollenspel uitvoeren</i> <i>For sales people: how to sell a product, without doing a lot of promises and price reductions</i> This has to be done with the people of Sales <i>Gesprek met moeilijke klant</i> <i>Sales bij betrekken om de samenwerking tussen Sales en de techniekers te versterken</i> <i>E-mail verkeer</i></p>	III
	Top-answers:	100,00%	40,63%	59,38%	0,00%	0,00%	0,00%	
3. Evaluation question:	# scores:	5 = very good	4	3	2	1 = very bad	Feedback of participants:	Top answers:
Was there sufficient time for interaction?	32	17	13	2			<p>Goed opgedeeld, tijd genoeg voor elk onderdeel Thanks to the fact that we were a small group. Chacun a vraiment eu le temps de s'exprimer, de raconter son expérience sur tel ou tel sujet Was ok! A lot of interaction with the teacher Na ieder punt werd er tijd genomen om dit adhv een voorbeeld aan te tonen Ja, stap per stap, altijd voldoende tijd per stap Voldoende tijd voor toepassing van theorie naar rollenspelen (= praktijk / realiteit) Er was tijd genoeg om mee te doen Had liever wat meer rollenspelen gehad Voldoende Yes</p>	
	Top-answers:	100,00%	53,13%	40,63%	6,25%	0,00%	0,00%	
4. Evaluation question:	# scores:	5 = very good	4	3	2	1 = too long/too short	Feedback of participants:	Top answers:
How would you describe the duration of the 2-days program?	32	17	15				<p><i>Rendu vivant par des anecdotes, par les jeux de rôles, se remettre en question</i> <i>Good rythm ... but again, probably thanks to the size of the group</i> <i>Les 2 jours sont vite passés -> preuve que l'on a passé un bon moment</i> <i>Just the time needed for handling this material and to trigger us. A day longer would be too long for me</i> <i>Not too long and a lot of material covered with this time laps</i> <i>Voldoende afwisseling, interessante onderwerpen</i> <i>Goed, niet kort, niet lang, just goed!</i> <i>Lang genoeg/genoeg info om te verwerken -> vervolg na x aantal maanden?</i> Vloog voorbij <i>Amazing</i> <i>Kort en bondig -> leerrijk</i> <i>Leerrijk (toe te passen in realiteit), taf</i> <i>Interesting</i> <i>Goede verhouding tussen theorie en praktijk</i> <i>Very important for me, gained a lot of information</i> <i>Goede verhouding topics tov tijd besteding</i> <i>Learned a lot (body language) and especially the colour profiles</i> <i>We hebben belangrijke zaken vernomen, die ik graag in de toekomst zou toepassen, zowel professioneel als privé. Vooral veel nieuwe informatie</i> <i>Aangenaam</i> <i>2 dagen is echt een "must" niet langdradig, mocht nog 1 dag langer zijn</i> <i>2 dagen zijn echt nodig voor zoveel leerstof om die te kunnen toepassen in de realiteit met de klant</i></p>	

								Zeer positieve ervaring Op maat van een 'technisch' persoon Liever nog wat meer praktische voorbeelden gehad Interesting Very important for me, gained a lot of information
	Top-answers: 100,00%	53,13%	46,88%	0,00%	0,00%	0,00%		
5. Evaluation question:	# scores:	5 = very good	4	3	2	1 = bad	Feedback of the participants:	Top answers:
How would you evaluate the contribution and experience of the trainer/coach?	32	27	5				Très sympathique, ouverte à l'écoute. Maitrise très bien le sujet. Bravo! Very credible. Good training skills Dialogue facile, on se sent à l'aise de parler Well contributed and important given enough time to discuss several problems within the company as well as points of stress I think Sophie has a lot of experience to share and is very enthusiast about her knowledge Kennis van zaken in theorie + praktijk. Boeiend gebracht Sympathiek, levendig, kan goed les geven Voldoende voorbeelden uit praktische ervaring Ervaren en uit de praktijk gerepen Enthousiaste verteller, geloofwaardig, veel ervaring, praktisch Heel ervaren, top coach Bruno wist ons allen geïnteresserd te houden. Eveneens geeft hij zin om te luisteren. Dit kan men niet van iedere coach/trainer zeggen Telkens goede voorbeelden -> verduidelijkt alles Trainer gives good examples Zeer goed ivm inleven in de omgeving/services van Zetes Goede interactie Weet aandacht van cursisten te behouden Zorgt dat iedereen actief deelneemt Very good coach/trainer, a lot of experience Spreekt uit praktijkervaring waardoor de geloofwaardigheid dik ok is Duidelijke uitleg, we werden steeds gecorrigeerd waar nodig. Heel professionele uitleg, iemand met veel geduld. Hij hield ons bij de les. Geen sprake van verstrooiing He does his job really well!!! Aangenaam persoon Je ziet dat de trainer veel ervaring heeft en dat hij al veel in de realiteit meegemaakt heeft dat hij in de praktijk kan aantonen, wat dus zeer van pas komt Vlot en aangenaam om naar te luisteren Aangenaam, interessant, makkelijk inzetbaar in de praktijk Interactief, inspeland op de vragen van de groep Durft af te wijken van het programma Vlot en blijft bij de zaak Very good coach/trainer -> a lot of experience	
	Top-answers: 100,00%	84,38%	15,63%	0,00%	0,00%	0,00%		