



# Avis gaat harder met hulp van Gazing Performance, en slaagt!

# AVIS

## case study

De verkoop van Avis is met 50% gestegen, dankzij een innovatieve verkooptraining van Gazing Performance Ltd.

De training "Telefonische verkoop onder druk" is door Gazing specifiek voor de callcenter industrie bedacht. De training is gebaseerd op het geven van een duidelijk inzicht in de verschillende gedachtenprocessen die de klant doorloopt tijdens een telefoongesprek en het geeft aan hoe dat proces beïnvloed kan worden. En wat voor Ian Roberts (hoofd van het Avis Verkoopteam) belangrijk is: Het werkt! **Hij is van mening dat Gazing's training heeft bijgedragen aan de verkoopstijging van 50%.**

Hij zei: "de technieken die we van Gazing leerden vormen de ruggengraat van onze afdeling. Het team gelooft erin en gebruikt het elke dag. Het heeft een grote impact gehad op de prestaties van het team, niet alleen qua verkoop, waarvan de cijfers van gestegen zijn, maar het team is minder gestresst."

Ian's team, gevestigd in Hayes te Middlesex, is belast met de verkoop van Avis Advance, een autoverhuurprogramma gericht op midden- en kleinbedrijf, en Avis MaxiRent, dat klanten een flexibel alternatief op lease biedt. Beide producten worden voornamelijk telefonisch verkocht. Omdat deze producten beiden een grote hoeveelheid voordelen bieden, kunnen dergelijke telefoongesprekken behoorlijk lang duren. Dit kan er vervolgens toe leiden dat het risico om de verkoop te verliezen groter wordt naarmate het gesprek vordert.

Hij zei: "Ik had een verkooptraining nodig waar het team echt iets in zag. Vanzelfsprekend beoogde ik een stijging van de verkoop, maar ik wilde niet een gloednieuw "regime" opleggen dat geleerd moest worden. Vele trainingen leggen een vrij stijve structuur op die je moet volgen. Deze structuur zou in ons bedrijf niet toepasbaar zijn, omdat ons team met zeer diverse klanten praat."

**"De training van Gazing bood ons iets dat zeer flexibel was en dat cruciaal voor het vertrouwen was om tot grotere hoogten te kunnen komen."**

De cursus is ook uniek vanwege het gebruik van mappen, die een duidelijke route geven die tijdens een telefoongesprek gevolgd moet worden. De map levert het verkoopteam de hulpmiddelen die nodig zijn om om te gaan met de meest uitdagende of afhoudende potentiële klanten.

Door tijdens een telefoongesprek deze "map" ter beschikking te hebben kan het verkoopteam gericht aan haar doel werken zonder dat het overkomt alsof men een script volgt. Dit is zeer belangrijk binnen het MKB, waar men trots is op zijn onafhankelijke en non-conformistische levenshouding.

Het hebben van inzicht in de mentale staat van de te bellen klant, en het gebruik van de gemakkelijk te volgen mappen zijn slechts twee van de kenmerken die Gazing onderscheiden van de meeste trainingsbedrijven. Het bedrijf onderscheidt zich door trainingstechnieken te gebruiken die de oprichters over hebben genomen van de professionele sportwereld, en door die toe te passen in de zakenwereld. Ze bieden nu een assortiment aan trainingen die wordt ontworpen om management en teams onder druk te leren presteren.

Een van de oprichters, John Esposito, zei: "We zijn blij dat de verkoopcijfers van Avis zijn gestegen, en dat tegelijkertijd het verkoopteam minder gestresst is." "Druk" is een van de meest gebruikte woorden in het bedrijfsleven, maar toch bieden weinig bedrijven hun staf de kennis om om te gaan met stressvolle situaties. Onze trainingen zijn ontworpen om juist dat te doen, en richten zich op "clear thinking". Wij geloven dat juist dit belangrijk is bij telemarketing, waar de druk om te slagen erg groot is.



**gazing  
performance**

Bezoek onze website  
[www.gazing.nl](http://www.gazing.nl)  
of bel het nummer  
+31 (0)20 5285 144