



TRAINERPROFIL

Jan Weststrate, Dipl.-Betriebswirt

Aus- und Weiterbildung

- Zertifizierte Ausbildung zum Coach (FH) - Hochschule RheinMain, Wiesbaden
- Trainerausbildung - Neuland & Partner, Fulda
- M. A. Europäische Wirtschaftspolitik - Southbank University, London
- Dipl. Betriebswirt (FH), Schwerpunkt Marketing & Kommunikation - Fachhochschule Mainz
- Junior Management Programm - Volkswagen Coaching, Wolfsburg
- Vertriebsprogramm „Future Sales“ - Volkswagen Coaching, Wolfsburg
- Management Training „Überzeugend Führen“ - Integral Training, Mölln
- Train-the-Trainer Zertifizierung „Total Customer Satisfaction“ - Standard Life Assurance, Edinburgh

Berufliche Tätigkeit

- seit 2008 freiberuflicher Trainer, Berater und Coach mit Schwerpunkt Verkaufsqualität und Kundenorientierung
- Händlerentwickler und Leiter einer Verkaufsschule in der Automobilindustrie
- Unternehmensberatung für Vertrieb, Franchise und CRM
- Agenturdienstleister auf Management-/Geschäftsleitungs-Ebene in den Bereichen Absatzförderung, Handelsmarketing, Vertriebsunterstützung

Jan Weststrate hat langjährige Erfahrung in der Durchführung von Trainings und Coachings für Verkaufspersonal im Einzelhandel, für Vertriebs-Außendienstmitarbeiter, Verkaufsförderer, Servicemitarbeiter und durch die Moderation von Führungskräfte-Workshops in unterschiedlichen Branchen.

Themenbereiche

- Verkaufstraining
- Coaching von Verkaufs- und Servicemitarbeitern on the job
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Kundenorientierte Kommunikation – telefonisch (Inbound/Outbound), persönlich (Face-to-Face), schriftlich (Brief/E-Mail)
- Controlling von Qualitätsstandards und Verkaufsprozessen im Handel durch Mystery-Shopping
- Moderation von Führungskräfteworkshops
- Customer Experience Management: Begrüßung, Kundenaufenthalt, Beziehungsmanagement zum Kunden, After-Sales
- IT-Anwenderschulungen sowie technisches und nichttechnisches Produkttraining
- Entwicklung von Handbüchern und Prozessleitfäden zu Verkaufsqualität und Kundenorientierung

Seminarsprachen

Deutsch, Englisch, Spanisch