

BrokkenPiloten Plan Van Aanpak.

Het Stappenplan voor de Juiste Aanvliegroute!



Plan van Aanpak BrokkenPiloot

Welkom

Van harte gefeliciteerd met je beslissing om BrokkenPiloot te worden. Dit is de eerste stap op weg naar resultaat. En om dit resultaat zo snel mogelijk te bereiken, raad ik je aan om de stappen in dit Plan van Aanpak te volgen in de volgorde zoals ze vermeld staan.

Dit Plan van Aanpak is opgesteld om jou zo snel mogelijk op weg te helpen. Gaande weg zul je steeds meer dingen ontdekken. Maar we beginnen aan de basis, waardoor je zo snel mogelijk stappen kunt zetten om klanten te werven, brokken te leveren en dus geld te verdienen.

Veel succes en Welkom in het team!

Bert Tijhoff

Inhoud

Welkom	2
Opdoen van kennis	3
Brokken	3
Klanten Werven	5
Familie, vrienden en kennissen	5
Planning	6
Bellen	6
Het gesprek	6
Eerste bezorging/gesprek	9
Proefzakjes?	11
Registratie Klantgegevens en Planning vervolg acties.	12

Opdoen van kennis

Als BrokkenPiloot zijn er een aantal dingen die je moet weten. Natuurlijk iets over de brokken zelf en over het bezorgen. Maar ook iets over hoe we omgaan met onze klanten en hoe we de administratie bijhouden. Lees daarom de volgende onderdelen en bekijk de onderdelen in het membersgedeelte waar naar verwezen wordt. Op deze manier leer je direct het membersgedeelte kennen.

Brokken

Als BrokkenPiloot begin je met 3 soorten voer. Twee voor de hond en één voor de kat. Het is gebleken dat met de EcoVit Geperste Wafelbrok en EcoVit Premium 80% van de honden een goed en passend voer voorgezet wordt. De overige 20% zijn vaak honden met problemen. Het kost veel meer tijd om daar een passend voer voor te vinden en daar is extra kennis voor nodig. Natuurlijk kunnen wij je daar bij helpen en hebben we ook wel ander voer voor deze honden. Maar als BrokkenPiloot is het niet verstandig om je op deze doelgroep te richten. Dat komt later wel.

Wat moet je weten over EcoVit Brokken?!

EcoVit is een natuurbrok. Dat houdt onder andere in dat er geen chemische toevoegingen zijn toegevoegd. Concreet betekent dat, dat EcoVit:

- Vrij is van chemische geur-, kleur- en smaakstoffen;
- Vrij is van chemische anti-oxidanten;
- Vrij is van Genetisch Gemodificeerde Grondstoffen.

Daarnaast bevat EcoVit:

- Geen Soja;
- Geen Kadavermeel.

Alle gebruikte grondstoffen zijn goedgekeurd voor menselijke consumptie.

Wat is het verschil tussen EcoVit Geperste Wafel en EcoVit Premium?

Kwa voedingswaarde verschillen deze brokken niet zo veel van elkaar. Het grote verschil zit in de behandeling die de brokken heeft ondergaan en hoe zij reageren in de maag van de hond. Daarnaast zit er een klein smaakverschil tussen de brokken.

De geperste wafel is een harde brok. Om brokken te maken wordt een mix gemaakt van alle ingrediënten. Bij een Geperste brok wordt deze "pap" door een matrijs geperst. De temperatuur komt hierbij meestal niet boven de 70 graden. De geperste brok is hard en wanneer honden er op bijten, heeft het daardoor een gebidsreinigend effect. In de maag van de hond gedraagt het zich als vlees. Het zakt naar de bodem waar de maagsappen er op in kunnen werken waarna het langzaam uit elkaar valt.

De Premium brok is een geëxpandeerde brok. Bij het expanderen wordt de "pap" boven de 100 graden verhit en wordt een soort "popcorn" effect bewerkstelligd. Hierdoor wordt de brok volumineus en bros. In de maag van de hond gaat de brok daardoor eerst drijven en zuigt zich vol met de maagsappen. Daarna valt het uit elkaar en wordt opgenomen. De geëxpandeerde brok is over het algemeen lichter verteerbaar dan de geperste brok.

De Geperste Wafel is voordeliger voor de klant dan de Premium. Beiden kosten € 34,- per zak, maar bij de Geperste Wafel krijg je daarvoor 20 kg en bij de Premium 15 kg.

De Geperste Wafel is over het algemeen geschikt voor grote honden en honden die al geperste wafelbrokken gewend zijn. Is een hond van pup af aan opgegroeid met een geëxpandeerde brok, dan kan het soms moeilijk zijn om over te stappen naar de geperste wafel. De maagsappen zijn daar dan niet sterk genoeg voor.

Actie: Lees Voed De Hond Vitaal en Gezond!

In dit e-book staan mijn ervaringen met brokken en hondenvoer. Er staat ook informatie over andere hondenvoer soorten. Ik heb dit e-book geschreven op het moment dat wij EcoVit nog niet op de markt brachten. Wanneer je de Vitaal Voer Score uitvoert, zul je zien dat EcoVit heel goed scoort. En ja, er zijn nog betere brokken op de markt. Maar daar hangt een prijskaartje aan dat voor de meeste mensen niet is weggelegd. Met EcoVit voorkomen we dat veel honden onnodig belastend voer krijgen en de baasjes toch voordelig uit zijn.

Het e-book kun je downloaden op:

http://www.brokkenpiloot.nl/basis/voed_de_hond/

Klanten Werven

Voor wat betreft het klanten werven, adviseren we je om onderstaande volgorde voor de klantenwerving aan te houden. Deze aanpak heeft zich bewezen succesvol te zijn.

1. Familie, vrienden en kennissen
2. Wandelaars
3. Folderen
4. Overige mogelijkheden

Familie, vrienden en kennissen

Wanneer er iets bijzonders gebeurt in je leven, of wanneer je een nieuwe baan hebt, met wie wil je dat dan als eerste delen? Uiteraard met de mensen die je na zijn. Familie, vrienden en kennissen dus.

Dat je zo juist BrokkenPiloot geworden bent, is ook zo'n belangrijke gebeurtenis om met hen te delen. En je zult zien dat onder deze mensen er velen zullen zijn die het fantastisch vinden dat je hier mee aan de slag bent gegaan. Een aantal van hen zal zelfs klant bij je worden.

Actie: Maak een namenlijst van iedereen die je kent!

Schrijf iedereen op die je kent. Maak vooraf geen onderscheid. Want het gekke is namelijk dat van degene die je verwacht dat ze wel klant zullen worden, een deel dat niet zal worden. En van mensen van wie je het totaal niet verwacht, die juist wel klant worden.

Zet ook de mensen zonder honden op je lijst. Want zij kennen vast wel mensen die een hond hebben en zo kom je via mond-tot-mond reclame ook aan nieuwe klanten. Nog steeds 's werelds beste vorm van reclame.

Planning

Nadat je kennis over het product hebt opgedaan en een relatielijst hebt gemaakt, komt de stap om daadwerkelijk klanten te gaan maken. Wij adviseren je om hiervoor een planning te maken, wanneer je wat wilt doen.

Je kunt er voor kiezen om mensen te mailen, maar de persoonlijke benadering werkt veeeeeeel beter. Dus maak tijd om mensen te bellen.

Wanneer je mensen gaat bellen, zijn deze over het algemeen het beste bereikbaar in de avonden. Plan daarom een aantal avonden in je agenda om mensen te gaan bellen. Reserveer tijd tussen 19.00 en 21.00. Dit is de beste beltijd over het algemeen.

Actie: Maak een tijdsplanning

Bellen

Zorg wanneer je op de ingeplande tijdstippen gaat bellen, dat je niet gestoord kunt worden. Ga in een ruimte zitten waar het rustig is. Zorg er voor dat je een notitieblok bij de hand hebt, een pen en een glas water. Deze laatste natuurlijk om de keel te smeren.

Actie: Bereid je voor op het bellen door pen, notitieblok en water klaar te zetten.

Het gesprek

Houd het gesprek kort en zakelijk. Je belt niet om even bij te praten, maar je belt om de ander kort te informeren over waar je mee bezig bent en of hij/zij klant wil worden, dan wel mensen kent die klant zouden kunnen worden.

Durf in het gesprek ook om hulp te vragen. Dat is waar mensen gevoelig voor zijn. Familie, vrienden of kennissen worden je klant omdat ze 1. Het je gunnen of 2. Het gevoel hebben dat ze je helpen.

Je zult nu denken dat iedereen het je wel gunt... Helaas, er zijn ook mensen die willen niet dat jij wat aan hen verdiend. Ik heb ze ook in mijn familie. Ik kan ontzettend goed met ze opschieten, we helpen elkaar over en weer, maar brokken kopen doen ze niet. Helaas voor hun hond, want ze kopen dure niet vitale brokken.

Dus wanneer iemand niet je klant wil worden is dat prima. Bekijk het zakelijk en trek het je niet aan.

Maak voor je zelf een vaste introductie waar je jezelf lekker bij voelt.

Een voorbeeld van een gesprek:

- Jij Belt
- Relatie Neemt op
- Jij Hallo (naam relatie), heb je even tijd, ik wil je graag wat vragen.
- Relatie Ja (Bijna altijd. Bij Nee vraag je wanneer je dan even terug mag bellen).
- Jij Sinds kort bezorg ik hondenbrokken aan huis. Naast mijn werk ben ik namelijk BrokkenPiloot van Ecovitaal Dier geworden. Wij leveren natuurlijke hondenbrokken die ook nog eens zeer voordelig zijn. Ik wil deze business goed opzetten en heb daarvoor een aantal vaste klanten nodig. Wil jij me daar bij helpen?
- Reactie 1 Ja natuurlijk
- Reactie 2 Ja, als het goed voer is tenminste
- Reactie 3 Maar wat voor voer is dat dan?
- Reactie 4 Wat kost dat dan?
- Reactie 5 En wat is dan mijn voordeel?
- Reactie 6 Zou wel willen, maar heb geen hond.

Ad Reactie 1 Ja natuurlijk

- Jij Dat is mooi, wanneer kan ik even bij je langs komen?
→ Maak een concrete afspraak.

Ad Reactie 2 Ja, als het goed voer is tenminste

- Jij Ja, het voer is prima. Daar vertel ik je graag meer over wanneer ik even bij je langs kom. Wanneer komt dat uit?
→ Maak een concrete afspraak.

Ad Reactie 3 Maar wat voor voer is dat dan?

- Jij EcoVit brokken zijn natuurlijk brokken zonder schadelijke toevoegingen. Ik laat je er graag nader kennis mee maken zodat je het zelf kunt ontdekken. Wanneer kan ik even bij je langs komen?
→ Maak een concrete afspraak.

Ad Reactie 4 Wat kost dat dan?

- Jij € 34,- per 20 kg, maar eigenlijk zegt dat niets. Dit is namelijk al voordelig, maar omdat het een natuurlijk voer is, hoef je er ook minder van te voeren. Graag vertel ik je over het voer. Wanneer kan ik daarvoor even bij je langs komen?
→ Maak een concrete afspraak.

Ad Reactie 5 En wat is dan mijn voordeel?

Jij In de eerste plaats dat je je hond een enorme dienst bewijst. En in de tweede plaats dat je ook mij een enorme dienst bewijst. Wanneer ik je brokken mag bezorgen zal ik er voor zorgen dat je altijd voldoende voorraad hebt en dat je daar niet meer naar hoeft om te kijken. Wanneer kan ik even bij je langs komen om daar verder over te praten?

→ Maak een concrete afspraak.

Ad Reactie 6 Zou wel willen, maar heb geen hond.

Jij Weet ik, maar je kent vast wel mensen die wel een hond hebben toch?

Relatie Ja.

Jij Zou je een lijstje willen maken met 5 mensen die ik zou kunnen benaderen?

Relatie Ja hoor! (bijna altijd)

Jij Wanneer kun je dat even aan mij mailen?

Relatie noemt tijdstip

Jij Heel fijn, wil je bij de namen ook even het adres en telefoonnummer vermelden?

Als het goed is heb je concrete afspraken gemaakt.

De andere manieren om klanten te werven vind je terug in het online gedeelte. Ga hier pas mee aan de slag nadat je je volledige namenlijst hebt afgehandeld.

Eerste bezorging/gesprek

Nadat je een afspraak hebt gemaakt voor de eerste levering, zorg je dat je goed beslagen ten ijs komt.

Zorg dat je de volgende dingen bij je hebt:

- Zak voer
- Intakeformulier
- Agenda en/of notitieblok
- Werkende pen (voor de zekerheid 1 op reserve)
- Bonnenboekje

Zorg dat je op het afgesproken tijdstip aanwezig bent. Je neemt een zak voer mee en zegt: "Kijk, dit is nu het voer waar ik het over had!"

Vervolgens leg je kort de voordelen van het voer uit, waarna je kort wat vertelt over het concept. Dat jij vanaf nu dus met vaste regelmaat brokken komt bezorgen, zodat ze nooit meer zonder zitten en ook niet met brokken hoeven te sjouwen.

Vraag wat de hond weegt en maak een berekening van hoe lang ze ongeveer met 1 zak Ecovit kunnen. Op de zak staat het voedingsadvies. Een hond van 15 kg bijvoorbeeld, heeft ongeveer 255 gram brokken per dag nodig. 20 kg gedeeld door 255 gram is circa 78 dagen. Dat betekent dat je dus om de 11 weken voer komt brengen.

Formule: $20 \text{ kg} / \text{Dagelijkse behoefte hond} = \text{aantal dagen voer} / 7 = \text{aantal weken naar volgende levering}$

Voorbeeld een hond van 25 kg

Dagelijkse voerbehoefte	385 gram
Aantal dagen Voer	$20 / 0,385 = 51,9$ dagen
Aantal weken naar volgende levering	$51,9 / 7 = 7,4$

De uitkomst rond je altijd af naar beneden. In dit geval dus 7 weken. De volgende keer kijk je hoeveel voer er nog over is. Is dit voldoende voor nog een week, dan kun je naar 8 weken gaan. Uiteraard kan je klant ook altijd aangeven dat de levering een week later mag worden.

Actie: Berekende voerbehoefte en leverfrequentie

Vul de berekende gegevens in op je klantenformulier. Vul deze vervolgens verder in met de gegevens van je klant en natuurlijk de gegevens van de hond.

Actie: Vul het Klantenformulier in.

Wanneer een klant meerdere honden heeft, bereken je per hond de voerbehoefte per dag en telt dat bij elkaar op. Dit totaal gebruik je in de formule bij dagelijkse voerbehoefte.

Uiteraard vul je ook per hond het klantformulier in, tenminste het gedeelte over de hond.

Proefzakjes?

Je zult absoluut de vraag naar proefzakjes krijgen. Een proefzakje is zoals het woord al zegt, alleen om te proeven. Dit zegt verder niets.

Wanneer een hond overstapt van een voer met smaakstoffen, dan kan de Ecovit brok minder lekker ruiken, waardoor hij deze in eerste instantie niet wil. Dit hangt ook een beetje af van hoe verwend een hond is.

Wanneer mensen echt willen ontdekken of een voer goed voor de hond is, moeten ze het minimaal 2 weken voeren. Het kan best zijn dat een hond het de eerste dagen niet wil vreten omdat het niet lekker genoeg ruikt. Een hond hongert zich zelf echter niet uit en zal bij gebrek aan wat anders echt de brok wel gaan eten.

Wij geven altijd een Niet Goed? Geld Terug! Garantie. Dat betekent dat ze 10% van de zak mogen proberen en daarna beslissen of het geschikt voor hun hond is of niet. Zo niet, dan haal je het voer weer op en geef je het volledige geld terug. In de jaren dat ik dit nu doe heeft daar echter bijna niemand gebruik van gemaakt. En in die uitzonderlijke gevallen, lag het meestal aan andere dingen. Zo voerde men bijvoorbeeld te veel, waardoor de hond aan de diarree kwam. Dan kun je zeggen dat ze minder moeten voeren, maar wanneer dat tegen dovemans oren is gezegd, kun je beter de regeling toepassen. Een klant heeft namelijk altijd gelijk. En je wilt toch alleen maar tevreden klanten!

Wijs je klanten er natuurlijk ook altijd op dat ze voeren met het oog! Zie "Voed De Hond Vitaal en Gezond!"

Registratie Klantgegevens en Planning vervolg acties.

Na je eerste bezoek verwerk je het klantenformulier. Op <http://www.brokkenpilooten.nl/tools/> vind je het bestand waarin je je klanten bijhoudt. Daar staat ook de uitleg over de werking van het registratiesysteem.

Noteer in je agenda de kilometers die je hebt gereden als ook de omzet van die dag.

Schrijf verder in je agenda wanneer je de nieuwe klant even wilt bellen om te horen hoe het gaat. Dat beetje extra aandacht krijgen ze bij geen andere leverancier van brokken en helpt je de band op te bouwen.

Verder schrijf je in je agenda wanneer je verwacht dat ze een nieuwe zak voer nodig hebben. Anderhalve week daarvoor bel je even om te horen of de planning klopt. Zo niet dan kun je eventueel dus een week eerder of later leveren.

Verwerk de informatie die je hoort tijdens de telefoongesprekken ook in je klantregistratiesysteem.

Succes!