

Vil du være mere sikker, når du skal kommunikere og opdage kundebehov?
Vil du have en god relation til jeres kunder og være ambassadør for din virksomhed?
Vil du skabe god kundekontakt, gensalg, mersalg og sørge for tilfredse kunder?
Vil du trænes i at kommunikere, præsentere og hjælpe kunden på rette vej?

Kurset "Salg for ikke-sælgere" er for dig der ikke er uddannet til at være sælger, og du er måske ikke vild med tanken om at sælge. Du har din faglige stolthed og vil ikke være en anmassende sælgertype. Men du er klar over, at din kontakt med kunderne er vigtig for jeres omdømme, muligheder og fremtidige succes. I skal have kunder, og kunderne skal have kvalitet. Du vil gerne have redskaber til at kommunikere, præsentere og skabe mersalg. Du ønsker træning, vejledning og feedback.

Udbytte - Du bliver bedre til:

- at tage udgangspunkt i kunden.
- at skabe god kontakt med kunderne.
- at få øje på mulighederne for mersalg.
- at sælge, gensælge og skabe mersalg.
- at føle sikkerhed, når du skal sælge og præsentere.
- at kommunikere, formidle og præsentere.
- at præsentere jeres produkter mere interessant.
- at træde i karakter og vise gennemslagskraft.

Indhold på kurset Salg for ikke-sælgere:

- Salgets psykologi.
- Din egen stil, facon og kommunikation.
- Spørgeteknik - afdækning af kundens behov og motivation.
- Indsamling og videregivelse af relevant information til kollegaer.
- God argumentation i salgssituationer.
- Skabe kontakt, tillid og stærke relationer.
- Anvende kundens fordele i salget.
- Takling af kundens indvendinger og vanskelige kundetyper.
- Sælge på en venlig og behagelig måde.
- God og forståelig præsentation af jeres produkter, ideer og ydelser.
- Træning gennem forskellige øvelser.
- Personlig handlingsplan – hvordan kommer du videre efter kurset.

Form:

Kurset gennemføres som en vekselvirkning mellem korte oplæg og træning gennem praktiske øvelser.

Kursus indhold

Personlig fremtræden

Hvordan kan jeg styrke min personlige fremtræden, når jeg har kundekontakt?
Hvordan opfatter andre mig, og hvordan kan dette faktisk hjælpe kunden?

Faglig og teknisk eller anmassende sælger?

Hvordan kan jeg styrke virksomhedens salg uden at blive en anmassende sælgertype?
Hvad skal min rolle overfor kunderne være, hvis de skal se mig som en allieret?

Gennemslagskraft

Hvordan bliver jeg mere forståelig og likeable?
Hvordan får jeg mere gennemslagskraft og fastholder mine budskaber?

Vanskelige kunder

Hvordan håndterer jeg vanskelige kunder?
Hvordan undgår jeg at blive hylet ud af den eller komme ud på et sidespor?

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg konfliktsituationer?
Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

Kontakt

Hvordan skaber jeg en god og troværdig kontakt med kunderne?
Hvordan får jeg opbygget en positiv atmosfære?

Spørgeteknik

Hvilke spørgeteknikker skaber en god og venlig kontakt med kunderne?
Hvad kan jeg gøre for at styrke min troværdighed overfor kunder, kollegaer og chefer?

Formidlingsniveauer

Hvilke niveauer kan jeg formidle på?
Hvordan præsenterer jeg mit budskab mest effektivt?

Kommunikation

Hvordan bliver jeg hele tiden bedre til at kommunikere selv?

Barrierer hos mig og mine kunder

Hvad kan jeg gøre for at nedbryde barrierer hos kollegaer og kunder?

Tidsrøvere



Salg for ikke-sælgere - MBK A/S

Hvad kan jeg gøre for ikke at overskride den afsatte tid?
Hvordan takler jeg tidsrøvere?

Kursus program

Deltagernes ønsker og behov er udgangspunkt for kursets program. Hvilke emner vi kommer ind på, hvor meget emnerne fylder og hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagernes behov og ønsker.

Eksempel på program

Dag 1:

Kl. 9 – 12

Hvad er god kundeservice der kan lede til et positivt salg?

Hvilke forventninger har dine kunder til dig, som du måske ikke ved?

Hvorfor er det vigtigt, at du også tænker på salget?

Formiddagens mål er, at du får indsigt i forskellige kommunikationsformer, og en forståelse af, hvordan du kan skabe en god kontakt med kunderne.

Kl. 12.45 – 16

Om eftermiddagen får du redskaber til behovsafklaring.

Du bliver trænet i spørgeteknik, som er redskaber til at forstå, imødekomme og aflæse dine kunder.

Du får også redskaber til at formidle dine pointer, så kunden kan forstå og bruge dem.

Dag 2:

Kl. 9 – 12

Mennesketyper og motivation + øvelser

Formiddagens mål er at få bedre indsigt i hver enkelt kursUSDeltagers kompetencer og indsatsområder.

Hvad er du god til? Hvad skal du øve dig på? Hvordan motiverer du dig selv? Hvordan får du selvtillid?

Kl. 12.45 – 16

Hvad er det dybest set kunden køber? + øvelser

Her går vi i dybden med salgets psykologi og jeres egen virksomhed.

Hvordan kan du præsentere jeres produkter og ydelser bedre og mere appellerende?

Dag 3:

Kl. 9 – 12

Takling af indvendinger og vanskelige kunder + træning.

Formiddagen koncentrerer sig om imødegåelse af indvendinger.

Vi træner alle i at takle indvendinger på en venlig og imødekommende facon.

Vi gennemgår vanskelige kundetyper og hvordan disse bedst håndteres.

Kl. 12.45 – 16

Om eftermiddagen træner du at sætte grænser og fastholde dine mål og behov.

Du arbejder desuden med teknikker til at håndtere vanskelige situationer og vanskelige mennesker.

Du får et større indblik i dine egne styrker og svagheder, så du kan styrke din gennemslagskraft.

Til sidst laver du en handleplan for din fremtidige kundekontakt og dit salg som ikke-sælger.

Kontakt os i dag - Tlf. +45 3543 4474 - mail@mbk.dk

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-salg-ikke-saelgere/>