



Kundglädje (1 dag)

Målgrupp:

Till dig som inte kallas säljare men ändå möter kunden väldigt ofta i olika situationer och som kanske påverkar kunden mycket mera i det långa loppet.

Innehåll:

- Kundglädje – bygga goda relationer med glädje
- Energi ger positiva "vibbar" – hur skapa energi i kontakten med andra?
- Situations- och personanpassad service. Vem är min kund? Hur vill hon /han bli behandlad? Vad skall jag tänka på i mitt eget beteende?
- Uttrycka sig annorlunda – försöka hitta de positiva och säljande orden just i situationen
- Kommunikations makt – hur kommunicera på olika sätt med olika kunder? Anpassa din kommunikation för att kunden skall förstå och givetvis köpa mera
- Vad är merförsäljning? Hur kan jag påverka det och vad är viktigt?
- Lösningorienterad klagomålshantering. Tacka för klagomål och hitta en lösning snabbt. Tekniker för att hantera "knöliga" situationer.

Omfattning:

1 dag

Datum:

Kontakta Lonia för information.

Antal deltagare:

Minst 6 deltagare

Anmälan kan göras till:

Tfn: 073 – 600 80 40

info@lonia.se

lotta.nissbrandt@lonia.se

www.lonia.se