



Säljande kundkommunikation (2 dagar)

Målgrupp:

Back-office, kundtjänst, call-centerpersonal, innesäljare osv som vill bli vassare i sitt beteende som säljare/servicepersonal.

Innehåll:

1. Begreppet marknadsföring - en kort översikt

- Vad är marknadsföring och service egentligen?
- På vilket sätt påverkar vår affärsidé och våra ledstjärnor (enkla, ansvar och kundfokus) vårt sätt att arbeta?
- Vilken roll har jag i marknadsföringen av min organisation?
- Att känna min viktiga roll som servicegivare
- Vad är affärstänkande? Vilka krav ställs på oss i morgon?

2. Att vara företagets ansikte utåt!

- Min inställning till service och mitt företag
- Första intrycket – hur viktigt är det för kunden?
- Vad är bra service/serviceglädje? Upplevelseservice - Energi i arbetet
- Teamkänsla – alla måste dra åt samma håll och förstå sin viktiga roll!
- Hur är vår sälj/servicekultur?
- Att se möjligheter – positiva tankar ger bättre kontakter
- Person- och situationsanpassad service

- Återkoppling på mitt servicebeteende

3. Om kundkontakten!

- Vem är min kund?
- Våra attityder och värderingar
- Hur kommunicerar vi, röst/ord/ hur vi tolkar och agerar?
- Hur hanterar vi mejlkontakten med kunden?
- Positiva uttrycksätt – vad säger vi och hur säger vi det?
- Hur hantera frågetekniken effektivare och kunna jobba med merförsäljning?
- Att hitta rätt argument för just den specifika kunden - hur utveckla kundnyttan i ditt erbjudande ?
- Hur hantera svåra situationer och reklamationer med kunder?
- Tips och råd och summering

Program 2017:

- Kontakta Lonia för information.

Anmälan kan göras till:

Tfn: 073 – 600 80 40

info@lonia.se

lotta.nissbrandt@lonia.se

www.lonia.se