Salgsteknik

JOBRETTET UDDANNELSE: Du lærer om forskellige salgsteknikker, og bliver klædt på til at aflæse forskellige kundetyper, så du kan afdække kundens købsbehov- og motiver.
JOBRETTET UDDANNELSE: Du lærer om forskellige salgsteknikker, og bliver klædt på til at aflæse forskellige kundetyper, så du kan afdække kundens købsbehov- og motiver.

Kursuspris

Faglærte og ufaglærte får tilskud. AMU-pris:
DKK 1.308,00

Pris (momsfrit):
DKK 4.416,00

Tilmelding

Kursusinfo

På kurset lærer du om

Kurset giver dig et bredt indblik i sælgerens og servicemedarbejderens primære værktøjskasse. Herunder også værktøjer, der sikrer den gode kundeforståelse og andre parametre inden for salg og service, der gør virksomheden mere konkurrencedygtig.

Du lærer, hvordan du gennemfører et salg ved brug af forskellige teknikker. Du får f.eks. forståelse for, hvordan du indleder positiv kontakt til kunden ved at lytte til kundens behov og forventninger. Dernæst, hvordan du afslutter salget og kontakten til kunden.

På kurset lærer du også om det administrative arbejde i en salgsfunktion som f.eks. tilbudsgivning, håndtering af ordremodtagelse, fakturering og kundereklamationer.

Du får desuden viden om:

- Salg som håndværk - den gode salgsproces fra start til aftale
- Service – hvordan giver du det lille ekstra til kunderne?
- Konflikthåndtering – du lærer at tackle vanskelige kundetyper ved brug af konstruktive kommunikationsværktøjer
- Online kundeservice og tjenester – du lærer at kommunikere og servicere kunden via elektroniske medier

Du får udleveret kursusmateriale, som f.eks. film, præsentationer, filer og skriftligt materiale, som er udarbejdet med henblik på, at du arbejder selvstændigt.

Dit og virksomhedens udbytte

Du får viden om salgsteknikker og kundeservice samt kommunikationsværktøjer, der gør dig i stand til at håndtere forskellige typer af kunder og salgssituationer.

Målgruppe

Kurset er for dig, der arbejder med, eller ønsker at arbejde med salg og kundeservice. Du skal varetage salgsopgaver og have kundekontakt enten direkte, telefonisk eller via elektroniske medier.

Kurset henvender sig til områderne administration og detail.

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Fagnummer: 45389	**Varighed** 1 dag
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 218,00	**Pris:** DKK 822,55

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 47189	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med webbaserede tjenester til virksomhedsprofilering. Medarbejderen arbejder inden for fx salg, markedsføring, kommunikation eller administration.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere.
I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.
Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs,e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

Fag: Administrative opgaver i salgsarbejdet

Fagnummer: 47236	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der deltager i den administrative arbejdsproces i organisationens salgsopgaver.

Beskrivelse: Deltageren kan tilrettelægge og udføre administrative rutiner i salgsfunktionen, herunder udarbejde standardtilbud, håndtere ordremodtagelse, fakturere samt modtage og afhjælpe den videre administrative behandling af kundereklamationer.

Fag: Kundeservice i administrative funktioner

Fagnummer: 47296	**Varighed** 1 dag
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 218,00	**Pris:** DKK 822,55

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med kundeservice i den administrative funktion.

Beskrivelse: Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde – intern som ekstern i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling. Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice. Endvidere kan deltageren – fx i relation til reklamationer - i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål, behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.