



Salg & Service

«Til tjeneste» - relasjoner og samspill i salgs- og servicesituasjoner



«Til tjeneste!» er et konsept som gjennomføres over 2 dager, kurset veksler mellom korte forelesninger, gruppearbeid og enkle øvelser.

På kurset lærer du om holdninger og ferdigheter som skaper lojale kunder. Med «glimt i øyet» berører vi temaer som; å få kontakt, serviceyter, åpne samspillet, hvilke behov har kunden, tilby «riktig» produkt/tjeneste, «plusskroner», «prosument», undersøke om kunden er tilfreds, støtte og service, «velkommen igjen».

Målet med kurset er økt inntjening og kundelojalitet.

Du lærer en steg-for-steg metode som hjelper deg å få kontakt og etablere gode relasjoner til kundene. Videre lærer du å avklare kundens behov/forventninger og tilby rett produkt/tjeneste. Du lærer også hvordan du skal selge mer og samtidig styrke relasjonen til kundene. Og sist, men ikke minst, hvordan du skal forsikre deg om at kunden virkelig er tilfreds!

Kurset passer for alle som har kundekontakt, «over disk», i møter eller på telefon.