



Service och Merförsäljning

Målgrupp	Samtliga personer som har kundkontakter och har möjlighet att påverka försäljningen.
Målsättning	Att utveckla deltagarna från att agera reaktivt och ge service på kundens begäran till att agera proaktivt genom att föreslå och rekommendera olika alternativ för kunden med målet att "sälja mer". Målet är en ökad snittförsäljning per kund.
Förkunskaper	Denna utbildning kräver inga förkunskaper och vänder sig till såväl nyanställd personal som personer som tidigare har arbetat med kundkontakter och vill "vässa" sin säljteknik och sina argument.
Program	<ul style="list-style-type: none">■ Service och försäljning - Hur hänger det ihop?■ Sanningens ögonblick.■ Varför förlorar företag kunder?■ Betydelsen av långsiktiga kundrelationer och att detta leder till återköp.■ Betydelsen av att agera proaktivt.■ Ta hand om kunden i stressade situationer.■ Upptäcka köpsignaler.■ Styra samtalet – ställa frågor.■ Argumentbank.■ Merförsäljning – rekommendera och ge förslag.■ Vara förberedd.■ Ta hand om klagomål.
Tid	1 dag