

Kundekursus der betaler sig!

3.-4. marts 2020



At blive "boostet" med så meget positiv energi som Ole lægger i det at være kursusleder er en fryd og en ære at få lov at være en del af. Selvom og måske netop pga. jeg har været i branchen i 24 år var det et meget rigt og givende kursus at deltage i.

Jeg føler simpelthen at det at møde andre kollegaer og den måde som kurset var skruet sammen på var genialt. At få stillet indgående spørgsmål til det arbejde man render og foretager sig hver evig eneste dag er bare meget opsigtsvækkende og giver én et nyt syn på livet og eftertanke til om der er ting man kan gøre anderledes i sin hverdag. Normalt lægger det ikke til mig at være så rosende, er nok lidt den skeptiske type og "du kan kraft Edmée ikke lære mig noget"-typen.

Men må "desværre" erkende at jeg efter at have afprøvet de nye salgsmetoder og få debatteret med kollegaerne i butikken at det virker det jeg har lært.

Mette Lykke Vigsbo
Butikschef FRI Bikeshop, Valby

Det kræver et godt forhold til kunderne at lave en god bundlinje

Gør som dine kollegaer i Danske Anlægsgartnere og Dansk Håndværk - ta' et branchetilpasset salgskursus, som sætter fokus på hvordan kundeoplevelsen og salget kan løftes til helt andre højder i din virksomhed.

Hvorfor et Kundekursus?

Alle virksomheder arbejder med kunder og mersalg. Hvis du vil udvikle din evne til at arbejde med mersalg og du også gerne vil udvikle din evne til at lave bundlinje, så skræver det en dygtig og målrettet salgsindsats i hverdagen. Derfor tager vi nu fat på mersalg og kundeoplevelser hos Dansk Anlægsgartnere og Dansk Håndværk. Der er mange gode emner at bygge et kundekursus op omkring. Vi har dog valgt og fokuserer på følgende:

Selve **kundeoplevelsen** og arbejdet med **mersalg** og **kunderelationer**.

Mersalget

Det gode salgsarbejde er med til at udvikle relationerne til kunderne og udvikle forretningens evne til at tjene penge.

Kundeoplevelsen

Kundeoplevelsen er det, der sker mellem virksomhedens medarbejdere og kunderne. Ved hjælp af de gode kundeoplevelser skaber du loyale kunder, der vender tilbage igen og igen.

Kundekonflikterne

Hvordan håndterer man utilfredse kunde i praksis? Det kan ikke undgås, at kommunikationen med kunden nogle gange svigter og man står med en utilfreds kunde på hånden. På kurset lærer du at håndtere de vanskelige kunder.

Hvordan foregår det?

Uddannelsen gennemføres med en praktisk tilgang, hvor korte oplæg henføres til konkrete situationer og hverdagsoplevelser. Vi går i dybden med dine egne holdninger og viden, og derfor forventer vi også, at du er klar til at byde ind med dine erfaringer.

Vi viser, hvor i din forretning du kan lave forandringer, der understøtter og udvikler dit salg og kundernes oplevelse af din forretning.

Vi lærer forskelligt - mange af os lærer ved at være aktive, løse opgaver og i øvrigt ved at arbejde ude/inde, i grupper, makkerpar eller alene. Vi vil gennemføre kurset med afveksling og bruge mange forskellige metoder. Aktivitet vil blive prioriteret frem for stillesiddende arbejde.

Kursets indhold

Indholdet er udviklet i samarbejde med Danske Anlægsgartnere & Dansk Håndværk. På kurset møder du konsulenter der arbejder med salg i praksis og har indgående kendskab til salgsarbejdet i praksis.

Indholdet er:

- **Der er penge i kundeoplevelsen** - Du får et indblik i hvordan du bedst arbejder med kundeoplevelsen og hvad den konkret betyder for din forretning.
- **Mersalg i praksis** – Vi arbejder praktisk med mersalget i hverdagen.
- **Håndtering af reklamationer** - Vi arbejder med reklamationshåndtering og håndtering af vanskelige kunder.
- **Kundeopfølgning** - Opfølgning på kunder er afgørende – vi arbejder med opfølgning i praksis i din forretning.
- **De vanskelige kunder** - Du bliver udfordret på, hvordan du kan håndtere utilfredse og vanskelige kunder i praksis.
- **Din egen forretning** - Du bliver udfordret på, hvad kan du selv gøre i din egen forretning for at øge salg og indtjening.

Sådan tilmelder du dig

Hvis du er interesseret i kurset, så kontakt **Tina Schønemann** på telefon eller mail for nærmere information om priser og anden information du ønsker.

Den endelige tilmelding kan ske ved at sende en mail med navn og firmaadresse til **Tina Schønemann**, ts@dag.dk. Efter tilmeldingsfristens udløb vil du blive kontaktet for yderligere information.

Tinas telefonnummer er **28 11 14 28**

Tilmeldingsfristen er senest den 15/1 2020

Tid & sted

Kurset gennemføres med overnatning på Houens Odde spejdercenter ved Kolding, fra 3. - 4. marts.

Har du spørgsmål til tilmelding, økonomi m.v. kan spørgsmål rettes til: INZPIRATOR,

Kim Tang på telefon 20 94 03 60 eller KT@dag.dk

Har du spørgsmål til indhold, kurset og udbytte kan disse rettes til:

Ole Nielsen 40 88 37 84 eller ole@inzpirator.dk

Udbytte

Deltagerne på de foregående hold fik efter eget udsagn følgende udbytte af kurset:

- Afpudsning af salgsværktøjer
- Fokus på at afslutte handlen
- Gode, konkrete og personlige fokusområder
- Mersalgets sammenhæng med kundeoplevelsen
- Bevidsthed om egne holdningers betydning for den samlede indsats
- Forståelse for egen adfærd i forbindelse med salg og mersalg