

# Sandin

## MARKNADSFÖRING & SÄLJUTBILDNING



### Träning i kommunikation och kundbemötande

Välkommen till en kundanpassad träning och utbildning med syfte att utveckla konsultrollen hos medarbetarna på företaget. Praktisk träning på egna tjänster/kringtjänster och självupplevda situationer.

#### Genomförande

Inledande teoriavsnitt, grupparbeten, rollspel/träning och återkoppling.

#### Tidsåtgång

1 + 0,5 dag med mellanliggande projektuppgifter.

### Steg I

#### Vår kärnverksamhet

- Våra kringtjänster
- Funktion, ansvar och befogenheter
- Förbättringsarbete
- Prioriteringar

#### Intern service/kommunikation

- Vem är vår kund? Förväntningar?
- Positiva omdömen?

#### Servicebegreppet

- Funktionell och personlig service.
- Vår serviceidé

#### Att tala i telefon

- Rösterna är ett mycket effektivt redskap.
- Utnyttja de möjligheter rösterna faktiskt ger

#### Frågemetodik/informationsinhämtning

- Att intervjua kunderna så rätt information och rätt mängd information kommer fram.

### Behovsanalys

- Olika kunder, olika behov.
- Förståelse att behov måste föregå lösning

### Presentationsteknik

- Förtroendeplattformens betydelse, förberedelser.
- Hur engagerar och aktiverar jag?
- Idéförsäljning/presentationer. Tanken/idén bakom att tjänsten/produkten finns.
- Positiva och negativa uttryck

### Steg II

#### Uppföljning och repetition

- Praktiska övningar med återkoppling till den dagliga servicen i jobbet
- Genomgång av projektuppgifter. Nöjd kund

Christer Sandin.