

KUNDVÅRD OCH MERFÖRSÄLJNING

– lönsamma kundrelationer

- så skapar du merförsäljning
- bygg relationer för långsiktig lönsamhet
- sociala medier för bättre kundvård och mer försäljning

Effektiv kundvård skapar förutsättningar för framgångsrik merförsäljning. Att ta hand om de kunder du redan vunnit är både enklare, säkrare och mindre kostsamt än att ständigt söka nya. Det handlar om att bygga förtroendefulla relationer genom att lära känna och förstå dina kunders unika behov.

På den här kursen får du aktuella kunskaper och praktiska redskap som hjälper dig att skapa merförsäljning. Du får lära dig effektiva metoder för försäljning och marknadsföring samt hur du kan använda sociala medier på ett effektivt sätt för att bygga goda relationer till dina kunder.

Kursen vänder sig till dig som arbetar med kundrelationer, i till exempel kundtjänst och andra servicefunktioner.

Nästa kursstart är den 10 oktober 2012 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

**Boka
direkt:**

foretagsuniversitetet.se/682

För personlig rådgivning ring:
08-600 62 00 eller mejla
kurs@foretagsuniversitetet.se.

Dag 1

→ **Marknadsföring**

- skillnaden mellan marknadsföring och aktiv försäljning

→ **Försäljningens grunder**

- den framgångsrika försäljningsprocessen
- värderingar om och kring försäljning
- försäljningsprocessens viktiga steg
- lär dig förstå kundens behov
- argument och avslut

→ **Attityd och inställning**

- vilken attityd möter kunden?
- mitt engagemang
- motivation
- fokus
- målsättning

Dag 2

→ **Service på toppnivå**

- grunden till bra service
- nycklarna till ännu bättre service
- skapa goda, långvariga och lönsamma relationer

→ **Merförsäljning**

- merförsäljning genom service
- ta chansen vid förfrågningar, reklamationer och ordermottagning
- vad är en kontaktsäkt och hur utnyttjar jag dessa?

→ **Kundkommunikation**

- den goda lyssnaren
- lär dig avspegla din kund
- rösten och kroppspråket
- skapa förtroende

Dag 3

→ **Sociala medier/Den sociala webben**

- vad utmärker kommunikation i sociala medier?
- hur påverkas företag?
- konsten att lyssna
- sök upp, delta i dialogen och svara på inlägg
- kundtjänst i sociala medier
- kampanjer och social försäljning

→ **Hantera klagomål**

- lär dig lyssna och fånga budskapet
- visa intresse och var engagerad
- kommunicera med självförtroende
- lär dig ta över initiativet
- utnyttja möjligheten att stärka relationen

→ **Organiserad kundvård**

- sociala medier
- engagemang
- intern struktur

Dag 4

→ **Organisera kundvård**

- ansvar
- engagemang
- intern marknadsföring

→ **Skriftlig kommunikation**

- skriva säljbrev
- kommunikation via Internet och e-post
- DM-aktiviteter

Tider

Dag 1: 10.00-17.00, dag 2 9.00-16.00. Kaffe serveras från 9.30.

Deltagare

Alla som arbetar med kundrelationer, t.ex. innesäljare eller inom kundtjänst, olika servicefunktioner och internservice.

Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- förstå försäljningens förutsättningar
- skapa en bra och förtroendefull relation till kunden
- arbeta aktivt med kundvård
- skapa merförsäljning.

Metod

Teori varvas med praktiska övningar, diskussioner och erfarenhetsutbyte.

Kursledare

Albert Lannerstad
Mattias Lyckberg

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se.

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

Kundvård och merförsäljning, 3 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
8-10 oktober 2012	Stockholm	14 200
21-23 november 2012	Göteborg	14 200

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. www.globehotel.se

Göteborg, Radisson Blu, Scandinavia Södra Hamngatan 59-65. Hotellrum på Radisson Blu, Scandinavia kan bokas till reducerat pris. Telefon 031-758 50 00. Uppge vårt kundnummer 64626.

Tider, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 övriga dagar.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

