



SERVICE IDENTITY

FÖRELÄSNING

Har ni svart bälte i service och merförsäljning?

Utmaningen för alla inom detaljhandeln är att vara konkurrenskraftig. Nya aktörer och nya koncept förändrar ständigt spelplanen. Kunder förväntar sig service och kunskap i världsklass. Kunder vill handla av säljare med rätt attityd, kunskap och inställning. Det sker miljontals kundmöten varje dag och kundmötet är inte längre bara en möjlighet för kunder att inhämta information om eller att köpa en produkt. Kunder söker mer. De vill också ha identifikation, få en upplevelse och uppfylla drömmar. Därför måste medarbetaren i kundmötet se sig själv i ett vidare perspektiv och inte endast identifiera sig själv som säljare. Medarbetaren är i varje kundmöte även ambassadör, varumärkesbyggare, marknadsförare och produktutvecklare. En medarbetare är inte två extra armar och två extra ben – utan företagets största möjlighet till att skapa tillfredsställelse hos företagets kunder och samtidigt lönsamhet.

Mötet med varje kund är den framgångsfaktor som alla måste göra till sin – så har ni svart bälte i service och merförsäljning?

Kort ur innehållet:

- Din personlighet, attityd och inställning till att sälja
- Kundens behov och förväntningar
- Vem är kunden – tips på hur man bemöter olika kunder
- Hur tänker kunden?
- Att väcka köplust som uppfyller drömmar och markerar identitet
- Att sälja upplevelser och skapa mervärden
- Säljande rum och säljande medarbetare
- Invändnings- och avslutningstekniker
- Merförsäljning = service

Föreläsningen är en halvdag och bygger på en kombination av teori, övningar, diskussioner och erfarenhetsutbyten. Allt för att föreläsningen ska ge så mycket kunskap och praktiska arbetsverktyg som möjligt.

Datum: 13 november 2014 kl. 09.00-13.00 på Hotell Mäster Johan i Malmö
Pris: 1 895 kr exkl. moms/deltagare. I priset ingår kaffe/te med smörgås
Anmälan: Anmälan sker till camilla@serviceidentity.se senast den 29 oktober 2014.



Föreläsare

Föreläsare är Camilla Olsson från Service Identity, konsult inom upplevelseindustrin, med drygt 15 års erfarenhet av servicearbete inom hotell, restaurang och flygindustrin.

Service Identity
www.serviceidentity.se
camilla@serviceidentity.se
0708-158 155