



# NYTT FRÅN DIN REGION

## Välkommen till Utbildning i Merförsäljning

### Vägen till lönsammare gäster

Att ta hand om de gäster som företaget redan har vunnit är enklare, säkrare och mindre kostsamt än att ständigt söka nya. Det handlar om att bygga förtroendefulla och långsiktiga relationer genom att lära känna och förstå sina gästers unika behov. Det handlar också om att skapa ett motiverande och målstyrt företagsklimat med tydliga strukturer som uppmuntrar alla i organisationen att ta sitt ansvar i relations- och försäljningsarbetet.

Kort och gott handlar det om att våga höja servicenivån och sätta ett likhetstecken mellan merförsäljning och service. Det är vägen till att skapa mer lönsamma gäster.

### Visste du att...

*I en undersökning genomförd under 2011 tillfrågades ett antal restauranggäster om intresset för att merköpa. 80 % av de tillfrågade gästerna svarade att de skulle vara intresserade av att merköpa, men endast 11 % av dem tillfrågades om det av personalen.*

*Har ni råd att låta bli att merförsälja?*

### Målgrupp

Den här kursen vänder sig till alla medarbetare inom servering på restauranger och hotell.

### Innehåll

Kursen bygger på en kombination av teori, diskussioner och tydliga exempel från hotell, restauranger, flygbolag och andra företag som arbetar med service och merförsäljning på olika sätt.

### Kursens omfattning

#### *Försäljningens grunder*

#### **Försäljningsprocessens viktiga steg**

#### **Att förstå kundens behov**

#### **Strukturer för merförsäljning**



**Attityd och inställning**

Vilken attityd möter gästen  
Motiverande företagsklimat  
Mitt engagemang  
Målsättningar och ansvar

**Service = merförsäljning**

Grunden till bra service  
Goda, långvariga och lönsamma relationer  
Merförsäljning genom service  
Att skapa mervärde  
Att ta chansen och våga  
Exponering – ett annat sätt att kommunicera

**Kursinformation**

Kursen ges tisdagen den **22 januari 2013 kl. 14.00-17.30** på Comfort Hotel Malmö, Carlskatan 10C. Det krävs minst 10 deltagare för att genomföra kursen.

Kursavgiften är 1 295 kronor/deltagare exkl. moms och i avgiften ingår eftermiddagsfika med smörgås, kaffe/te samt frukt.

**Anmälan**

Anmälan sker direkt till Camilla Olsson på Service Identity på [camilla@serviceidentity.se](mailto:camilla@serviceidentity.se).  
Observera att anmälan är bindande.

**Varmt välkomna!**

Service Identity  
[www.serviceidentity.se](http://www.serviceidentity.se)  
[camilla@serviceidentity.se](mailto:camilla@serviceidentity.se)  
0708-158 155

---

Detta nyhetsbrev skickas automatiskt till dig som är medlem i Visita i Södra.  
Syftet är att informera om aktuella branschfrågor i Södra och vad som är på gång inom föreningen.

Har du frågor om innehållet i nyhetsbrevet eller om Visita Södra kan du kontakta Claes Sandvig på 040-35 25 18, eller på [c.sandvig@visita.se](mailto:c.sandvig@visita.se)

[Avprenumerera](#)