

LEXICON

FÖRSÄLJNING

Säljutbildning



Kundbearbetning, säljhinder, säljprocess & kundvård

Är du av åsikten att din insats spelar roll, så är detta en utbildning för dig. Oavsett om du är säljare, specialist, jobbar i helpdesk, supportfunktion eller annan kundnära roll så kommer du utvecklas i dina kunddialoger och kundrelationer.

Idag är det mycket fokus på datadriven försäljning och ju enklare försäljning desto enklare kan den skötas via datadrivna kanaler. Undersökningar och bedömningar visar dock att kunder uppskattar ett så personligt bemötande som möjligt, och när det handlar om komplex försäljning så spelar den personliga kontakten en än större och viktigare roll. En specialist kan behöva ta på sig "säljhatten" och vara den som i huvudsak har kontakt med kunden för att skapa en affär. Precis som att supporten och helpdeskpersonalen har ett säljansvar i syfte att behålla kunden över tid.

50 års forskning visar att många i kundnäradialoger drar sig för att vara aktiva i kundbearbetningen. Anledningarna är många, bl.a. att de inte vill uppfattas som påträngande eller att de känner oro för att inte ha svar på eventuella frågor som kan dyka upp. De sätter helt enkelt hinder för sig själva helt omedvetet - och helt i onödan.

Inför utbildningen genomförs en individuell kartläggning i form av ett digitalt test där vi tar reda på hur du marknadsför dig själv, tar kontakter, utökar nätverket och säljer idag. Kartläggningen heter SPQ*Gold FSA (Sales Preference Questionnaire, Full Spectrum Advocacy) och är baserat på 50-års forskning. Testet belyser olika individers beteenden i olika försäljningsscenarion och kundrelationer. Testet ligger sedan till grund till den efterföljande individuella coachningen, så att man som individ lätt kan ringa in sina egna styrkor och förbättringsområden, (dolda hinder). Testet tar ca 90 minuter att besvara.

På denna kurs får du retoriska verktyg, tips och knep samt mycket praktisk träning som utvecklar dig som kommunikatör. För att bli en god presentatör måste du ta vara på din personlighet, våga använda dina egna erfarenheter och ha förståelse för hur du kan aktivera, motivera och stimulera dina åhörare samt skapa dialog. Du får med dig konkreta tips och råd kring användande av visuella hjälpmedel såsom PowerPoint, blädderblock och whiteboard..

Vi arbetar med upplevelsebaserat lärande där vi varvar korta teoriavsnitt med tid för reflektion, diskussion och praktisk träning individuellt och i mindre grupper. Vi fokuserar på människan, strukturen och metoderna för att öka din effektivitet men kommer inte att ägna så mycket tid på IT-stöd som Outlook mm.

Har ert företag behov av anpassad utbildning i service och kundbemötande? Vi skräddarsyr utbildningens tid, plats och innehåll helt efter era behov. Kontakta oss för mer info.

LEXICON

LEXICON

FÖRSÄLJNING

Säljutbildning



Utbildningsupplägg

- 90 min förberedande test för kartläggning av individuella säljhinder och styrkor i olika försäljningsscenarion och kundrelationer.
- 2 dagars lärarledd utbildning i klassrum.
- 90 min individuell coaching inkl. förberedande och efterföljande arbete på egen hand.

Kursinnehåll

- Vad forskningen visar: Hur vi tar kontakter och marknadsför oss själva
- Introduktion till Sales Call Reluctance/sälj- och kontakthinder
- Att bygga och sälja sitt eget varumärke - inte bara för säljare
- Hitta och bibehålla kunder, parametern som sticker ut
- Mål och motivation när det gäller att vara aktiv i kundkontakterna
- 23 dokumenterade kontakt- och säljhinder
- Konkreta exempel på tankemönster, beteenden och vanor som man tror är bra, men som faktiskt är hinder
- Återkoppling på ditt SPQ*Gold/FSA resultat
- Ditt självprat – så låter det
- Din roll i säljprocessen/affärsprocessen
- Din roll i förhållande till kollegorna i säljprocessen/affärsprocessen
- Hur du övervinner kontakt- och säljhinder
- Grundläggande om KBT
- Introduktion till en handlingsplan - KBT-metoderna som passar dig
- 2-3 vanor, tankar och beteenden du har mycket att vinna på att göra mindre av
- 2-3 vanor, tankar och beteenden du har mycket att vinna på att göra mer av
- Individuell uppföljning och coaching (option på fler tillfällen vid behov kan erbjudas)

Har ert företag behov av anpassad utbildning i service och kundbemötande? Vi skräddarsyr utbildningens tid, plats och innehåll helt efter era behov. Kontakta oss för mer info.

LEXICON

LEXICON

FÖRSÄLJNING

Säljutbildning



Utbildningsmål

Målet med den här utbildningen är att förbättra och underlätta dina kundkontakter och därmed affärsprocessen som helhet. Genom att förändra invanda vanor, beteenden och tankemönster uppnår vi en aktivare kundbearbetning samt säkerhet i den egna rollen gentemot kund.

Målgrupp

Denna utbildning är för dig som:

- - är konsult, specialist, supportansvarig och känner att du borde ha mer kundkontakt än du har.
- - har ett visst säljansvar, men du ser dig inte som säljare.
- - inte har tid att kontakta kunder för det är så mycket annat som kräver din uppmärksamhet.
- - inte vill uppfattas som pushig och tjatig och ligga på för ofta.
- - tycker det är jobbigt att prata pris och det tar emot att "mersälja".
- - märker att du drar dig för att kontakta kunder av alla möjliga anledningar.
- - tycker det är jobbigt att prata inför grupp.
- - föredrar att mejla framför att ringa.
- - ligger lågt med att använda sociala medier för att hålla kontakt med kunder och göra dig själv och ditt företag synligt i sociala kanaler.
- - tycker det är helt okey att vara behjälplig när kunderna kontaktar er, men det tar emot att vara den som initierar själva kontakten.

Förkunskaper

Inga förkunskaper krävs för deltagande.

Diplom

Digitalt kursdiplom erhålles efter avslutad utbildning.

Har ert företag behov av anpassad utbildning i service och kundbemötande? Vi skräddarsyr utbildningens tid, plats och innehåll helt efter era behov. Kontakta oss för mer info.

LEXICON