

FRAMGÅNGSRIK FÖRSÄLJNING

På inkommande och utgående samtal

Merförsäljning, vägen till lönsamhet och nöjda kunder

Ett företags telefonsäljare är ofta de som snabbast kan påverka försäljningen i positiv riktning genom mängden dagliga telefonkontakter. Det är också en resurs med stor utvecklingspotential.

Att inte bara passivt ta emot en order utan även utöka den, aktivera vilande kunder samt skapa nya kontakter är inte bara lönsamt utan ger även nöjdare kunder som känner att de har en leverantör som är engagerad och gör sitt yttersta för att hjälpa till.

För att lyckas krävs högt motiverade medarbetare med en klar och tydligt målsättning som även har självförtroende och kompetens att fördjupa kundrelationerna.

Deltagare

Utbildningen vänder sig till ordermottagare, innesäljare och telefonsäljare som arbetar med inkommande eller utgående samtal och som inte tidigare genomgått någon professionell säljträning.

Förkunskaper

Deltagaren ska ha arbetat som telefonsäljare i minst tre månader samt haft ett samtal med närmaste chef om mål och syfte med utbildningen. Inför uppföljningsdagen ska deltagaren lösa tilldelad hemuppgift.

Resultat efter utbildningen

Förståelse för vilka faktorer som påverkar mitt säljresultat.
Kunskaper om hur du skapar merförsäljning i kundsamtalen.
Kunskaper om hur du skapar en samtalsstruktur för hela kundsamtalet från inledning till avslut.
Själv kunna analysera och utveckla sina kundsamtal.

Innehåll och arbetsmodell

Innehåll Steg 1 (2 dagar)

- Skapa en egen struktur i det egna säljsamtalet
- En säljavdelnings framgångsfaktorer
- Individuella framgångsfaktorer
- Kunskapsbehov för en säljare
- Vikten av rätt attityd i kundkontakterna
- Klargörande av skillnader mellan information och kommunikation
- Hur du använder röst och språk på ett säljande sätt
- Våra kunders handlingsmotiv
- Hur vi skall särskilja oss från våra konkurrenter
- Att lyckas med utgående samtal
- Behovsanalys och frågeteknik
- Att sälja fördelar och nytta
- Hur du hanterar invändningar
- Hur du uppfattar köpsignaler
- Att lyckas med avslut
- Träning med samlyssning
- Övningsuppgifter
- Grupparbeten
- Projektarbete

Innehåll Steg 2 (1 dag)

- Repetition och kunskapstest av steg 1
- Uppföljning och samlyssning på säljarens egna inspelade samtal
- Fördjupning och förstärkning av kunskaperna genom feedback
- Diplomerings



Arbetsmodell

Förstudie:

Vi tar in viktig information om ert företag som "påläsningsunderlag" för våra utbildare. Detta för att deltagaren ska känna igen sin egen verklighet i utbildningen.

Genomförande av steg 1:

Två dagars utbildning på plats i Venditias egna utbildningslokaler där deltagaren får träffa andra telefonsäljare, delta i givande gruppövningar samt träna på verklighetsanpassade kundsamtal. Samtalen spelas in på band för att deltagaren ska kunna få konkret feedback från kursledaren samt övriga kursdeltagare.

Max antal deltagare är åtta personer och utbildningen är anpassad till säljarens behov av utveckling

Projektarbete:

Deltagaren får i uppdrag att spela in riktiga samtal som ska medföras till uppföljningsdagen. Utrustning lånas kostnadsfritt från Venditia.

Genomförande av steg 2:

Repetition av grundutbildning. Skriftlig och muntlig test samt förbättring och förstärkning av de egna kundsamtalen. Diplomerings av deltagaren. Även denna dag genomförs i Venditias egna utbildningslokaler.

Feedback:

Venditia kontaktar operativ chef efter utbildningen om så önskas för att ge en återkoppling på hur kursledaren uppfattat deltagaren samt ger konkreta förslag på hur chefen kan vidareutveckla medarbetaren.



Venditia Utbildning &
Projektledning AB
Kungsholmstorg 10
Box 22565
104 22 STOCKHOLM

Tfn: 08-654 55 50
Fax: 08-654 55 05
E-post: info@venditia.se
Hemsida: www.venditia.se

T-bana: Rådhuset
Buss: Nr. 52, (City-terminalen -
Kungsholmstorg)
Boende: Hotel Amaranten



Längd: 2 + 1 dag

Tider: 08.15 - 17.00

Max 10 deltagare

I priset ingår: All dokumentation, frukost-buffé, lunch, kaffe, frukt, 1 kursledare

Pris: 15.800:- exkl. moms

Rabatt: 20% vid köp av 10-kort