



SWE  
PUMP



Servicesektionen

**Välkommen till två mycket praktiska, givande utbildningsdagar i;**

## **SÄLJANDE SERVICE**

I kursen SÄLJANDE SERVICE, utgår vi ifrån tre dimensioner (aspekter) som servicetekniker/kommunikatörer/säljare – oavsett erfarenhet – ofta ställs inför och måste kunna hantera:

- Hur hantera och anpassa sig till olika kunder? (**Psykologisk aspekt**)
- Hur förklara för olika kunder, så att kunden verkligen förstår och kan ta ett rimligt beslut? (**Pedagogisk aspekt**)
- Hur övertyga, sälja in via olika hållbara och kraftfulla argument och tydliga bevis, för att få kundens acceptans? (**Retorisk aspekt**)

<b>KURSDATUM:</b>	22-23 maj 2018
<b>PLATS:</b>	Teknikföretagen, Storgatan 5 i Stockholm
<b>TIDER:</b>	09.00 – 16.30
<b>KURSLEDARE:</b>	Torbjörn Althén – Utbildningsgruppen AB
<b>KOSTNAD:</b>	5 200 kr (inkl. dokumentation, kaffe och lunch, medlemspris) 6 500 kr (inkl. dokumentation, kaffe och lunch, ej medlem)

Utifrån de ovan nämnda aspekterna/situationerna, tränar vi under kursen på följande:

- Effektivare kundkommunikation i olika situationer; *att tänka utifrån och in och inte inifrån och ut.*
- Hur förhålla sig till kundens behov? *Att övertyga, övertala eller överlista?*
- Produktorienterat alternativt kundorienterat kommunikation? *Krav och konsekvenser.*
- Målgrupps- och kundperspektivet; *hur få kunden att identifiera sig med teknikern/säljaren och dess företag? Här för vi in begreppet Ethos, som betyder trovärdighet och karaktär, vilket är grunden för effektivt övertygande.*
- Hur tydliggöra tillförlitlighet hos produkten/tjänsten, kommunicera trovärdighet, få förtroende och tillit hos kunden?



**SWE  
PUMP**



## Servicesektionen

- Budskap och effekt. Verbal (språklig) och icke-verbal kommunikation; *språk, kroppsspråk, gester, mimik och röst.*
- Argumentation och bevisföring. *Verktyg – övning – träning och tillämpning.*
- Att disponera och logiskt strukturera olika övertygande budskap, så att kunden förstår och kan ta beslut.
- Hur förklara så att andra förstår, och hur kvalitetssäkrar vi förståelsen?
- Övning och tillämpning.
- Videoillustrationer och exempel.

Teori i form av miniföreläsningar och praktik kommer att varvas. Övningar och tillämpningar bildar basen för dagarna och kommer att resultera i att deltagarna får träna och tillämpa ett antal konkreta verktyg i olika situationer, som är hämtade från deras vardag. I samband med dessa får de feedback från kursledaren och övriga deltagare.

### **Avbokning**

Vi förbehåller oss rätten att ställa in kursen vid för få deltagare.

Lämnar du återbud upp till fyra veckor före utbildningsstarten debiteras 100 % av avgiften.

### **Hotell**

Återkommer med information om hotellbokning.

Anmälan till Säljande Service utbildningen:

[helene.schultz@tebab.com](mailto:helene.schultz@tebab.com)

senast den 20 april!