

Dansk Maskinhandlerforening Akademi

Salgstræning og jura – Rollen som professionel rådgiver



Salgstræning i DM-Akademi
45261 - kundeservice
Efterårskursus

8. – 10. november 2010

Formål

Kurset vil fokusere på den enkeltes styrker og muligheder, for at kunne rådgive omkring produkter/serviceløsninger, samt fremme og opbygge præferencer overfor kunden.

Deltagerne vil få indsigt i en lang række praktiske modeller/værktøjer til at udvikle rollen som professionel rådgiver.

Kurset har således overordnet fokus på:

- At udvikle egen forståelse for hvordan "værdier" tilbydes kunden
- At udvikle kompetencer til at identificere kundens situation og behov
- Pris – og forhandlingsteknikker
- Indsigt i relevant jura omkring køb, salg og markedsføring

Kursusform

Kurset er opbygget omkring aktiv indlæring i form af gruppearbejde, videoøvelser, individuelle præsentationer, forberedelse, diskussioner og instruktørens præsentation af metoder, modeller og teorier.

Varighed

Kurset er et 3 dages kursus. Der er mulighed for at overnatte i forbindelse med kurset.

Der vil være en kort pause hver time, hvor der evt. kan telefoneres. Mobiltelefoner skal være slukket udenfor pauserne.

For overnattende kursister er der planlagt aftenprogram.

Udbytte af kurset

Kurset tager udgangspunkt i en række modeller, som du efter kurset vil kunne bruge i dit daglige arbejde. De primære modeller er:

- Produktorienteret contra kundeorienteret
- Udvikling af holdbare og bæredygtige konkurrencefordele
- Spørgsmål – Teknikker
- Lytning
- Den rådgivende proces
- Prisforhandlingsmodel
- Præsenterer egenskaber og udbytter
- Planlægning
- Grundlæggende jura

Mandag den 8. november afholdes kurset i Dansk Maskinhandlerforening sekretariatet i Kolding (Kokholm 3A – 6000 Kolding) – Indgang A – lokale K1

Tirsdag den 9. november og onsdag den 10. november afvikles kurset på Hovborg Kro (Holmeåvej 2, 6682 Hovborg), hvor deltagerne kan overnatte mellem tirsdag og onsdag.

Deltagergebyret er kr. 348,- pr. person, som opkræves af Erhvervsskolerne Aars.

Følgende opkræves af Dansk Maskinhandlerforening:

Hvis du ønsker forplejning under kurset (alle 3 dage) er prisen for forplejning kr. 2.350,-

Hvis der ønskes overnatning i enkeltværelse tirsdag/onsdag incl. aftenprogram, skal der tillægges kr. 800,- pr. person. Ønsker man at overnatte på Hovborg Kro fra mandag til tirsdag er prisen for et enkeltværelse kr. 595,-. Alle priser er eksklusiv moms.

Kurset er et AMU kursus og der kan søges om VEU-godtgørelse på kr. 752,- pr. dag jvf. gældende VEU regler. Ansøgningsskema sendes til deltagerne efter tilmelding.

Kurset vil blive afholdt som AMU kursus 45261 – kundeservice.

Målgrupper for kurset

- Nye sælgere/salgskonsulenter
- Juniorsælgere
- Eksisterende sælgere som ønsker et "fresh-up"
- Salgschefer
- Butiksansatte (med ansvar for f.eks. salg af serviceløsninger have/park maskiner m.m.)

Grundlæggende i litteratur

Deltagerne får udleveret en personlig kursusmappe med undervisningsmaterialet og værktøjer.

Undervisere

Direktør/HD Michael Husfeldt og som gæstelærer mandag den 8. november Advokat Eva Kaya.

Diplom

Efter kurset udsteder Erhvervsskolerne Aars et AMU kursusbevis.

Mandag den 8. november 2010

Erhvervsret – jura

Formål

At give deltageren et overordnet indblik og viden omkring relevant lovgivning, som er gældende, når man er beskæftiget med salg, markedsføring og rådgivning af maskiner til landbrug, maskinstationer, institutioner m.m.

Mål:

At deltageren er bevist omkring, hvilke juridiske forhold man skal være opmærksom på i salgsprocessen før, under og efter salget/handlen er gennemført.

Markedsføringsloven

- God markedsføringsskik
- Vildledende og utilbørlig markedsføring

Aftaleloven

- Ugyldige aftaler

Købeloven

- Købeaftalens indgåelse
- Opfyldelse af aftalen
- Misligholdelse, herunder forsinkelser
- Fejl og mangler
- Ophævelse af aftalen
- Garanti og reklamationsret

Produktansvar

- Melleghandleransvar

Anden relevant lovgivning

- Insolvens / betalingsstandsning / konkurs
- Inkasso, herunder ”den forenkede inkassoprocedure”

Tirsdag den 9. november 2010

Salgsprocessen og rådgivning

Formål:

At deltageren får viden og træning omkring salgsprocessen opdelt i før, under og efter salget. At forstå egen rolle som rådgiver i et kundeorienteret perspektiv - og kan se værdien af strukturerede metoder, til at analysere behov og levere kundeværdier.

Mål

Deltagerne bliver bevidste og trænet i konkrete metoder indenfor spørgeteknikker, rådgivning og prisforhandlinger.

Aktiviteter:

Marketing og salg i vores branche

- Kort og godt om grundlæggende marketing
- Markedet, konkurrence og konkurrenter
- Målgrupper og segmentering
- Hvordan udvikles en salgsstrategi
- Udvikling af vedholdende/bæredygtige konkurrencefordele

Produktorienteret contra kundeorienteret

- Hvad er en produktorienteret adfærd
- Hvad er en kundeorienteret adfærd
- Konkurrencekraft i et kundesegment

Salgsprocessen

- Før salget
- Under salget
- Efter salget

Spørgeteknikker

- Teori og metoder
- Træning og udvikling

Onsdag den 10. november 2010

Professionel rådgivning og prisforhandling

Formål:

At give deltageren træning og indsigt i egen rolle som professionel rådgiver og forhandler.

Mål:

At skabe struktur og sammenhæng i rollen som rådgiver – at kunne arbejde målrettet og struktureret med forskellige værktøjer og metoder inden for professionelt salg og rådgivning.

Aktiviteter:

Forstå kundens behov

- Lytning
- Rådgivende proces
- Egenskaber, fordele og kundens udbytte
- Udvikling af spørgsmål til den rådgivende proces
- Træning i den rådgivende proces

Prisforhandlingsmodel

- Pris/værdi for kunden
- Hvordan forbereder man en forhandlingssituation
- Prisforhandlingsmodel
- Træning i prisforhandlinger