

# Dansk Maskinhandlerforening

## Medarbejderuddannelse

### Salgsteknik / God kundeservice & Konflikthåndtering



## **Salgsteknik / god kundeservice og konfliktløsning for mekanikere/montører og reservedels / butiks personale.**

**Salgsteknik og konfliktløsning for salgsmedarbejderen og montøren (40003)**

### **Formål med kurset**

- At gøre medarbejderen bevidst om rollen som sælger. Alle medarbejdere i virksomheden kan påvirke salget positivt
- At synliggøre vigtigheden af, at alle funktioner i virksomheden arbejder i samme retning
- At gøre medarbejderen i stand til at håndtere forskellige konfliktsituationer i hverdagen

### **Hvem er målgruppen for kurset?**

- Kurset henvender sig til alle medarbejdere på reservedelslagret, i butikken og mekanikere / montører
- Alle medarbejdere der i andre funktioner har kundekontakt

### **Hvad indeholder kurset?**

Kurset indeholder en bred vifte af værktøjer til brug for medarbejderne i deres daglige arbejde med kundebetjening bl.a. salgsteknik, kundevurdering og servicebegrebet.

Værktøjer til brug for medarbejderens evne til at identificere, håndtere og løse konflikter både internt i virksomheden og overfor kunderne.

### **Tid og sted:**

Uge 41	Mandag-tirsdag, den 11-12/10 2010 Seneste tilmelding den 30/09 2010	08.00 – 15.00	Kolding
Uge 49	Torsdag-fredag, den 9-10/12 2010 Seneste tilmelding den 15/11 2010	08.00 – 15.00	Erhvervsskolerne Aars
Uge 5	Mandag-tirsdag, den 31/1-1/2 2011 Seneste tilmelding den 5/1 2011	08.00 – 15.00	Kolding
Uge 11	Tirsdag-onsdag, den 15-16/3 2011 Seneste tilmelding den 17/2 2011	08.00 – 15.00	Roskilde/Ringsted

**Indhold:**

Modulet indeholder:

Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejderen

- Er jeg sælger i mit daglige arbejde?
- Hvad kræver det gode salg?
- Hvad er service?
- Kan jeg være med til at optimere salget i virksomheden?
- Samarbejde om salg i virksomheden

Konflikthåndtering

- Individuelle konflikter
- Mellemmenneskelige konflikter
- Konflikthåndtering
- Konfliktløsning

**Mål:**

Deltageren kan varetage kundekontakten i forbindelse med salg af virksomhedens produkter og services. Deltageren kan varetage den indledende kontakt til kunden på en positiv måde, lytte til kundens behov og forventninger, og gennemføre salg, herunder bruge teknikker til at afslutte salg. Deltageren kan desuden afslutte kontakten på en positiv måde.

**Deltagerbetaling:**

348,- kr. pr. deltager.

Se i øvrigt vedlagte bilag vedr. økonomiske vilkår for deltagelse i AMU-kurser 2010 samt mulighed for at søge VEU-godtgørelse

**Antal deltagere:**

Minimum 16 deltagere på kurset

**Tilmelding:**

Vedlagte tilmeldingsblanket skal være afleveret hos Sekretariatet i Kolding, i henhold til ovennævnte datoer

**Overnatning og forplejning:**

Er der minimum 60 km. fra privatadresse til kursusstedet, er overnatning og forplejning gratis, ellers er priserne som følger:

Overnatning: 387,50 kr. pr. overnatning

Forplejning: 365,63 kr. pr. kursusdag

*Vær opmærksom på at vi tager forbehold for nye regler på AMU-området fra og med 1. januar 2011.*