



## Salgsteknik, god kundeservice og konfliktløsning

### 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 med 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 48	mandag-tirsdag, den 28-29/11 2011	08.00 – 15.00	Erhvervsskolerne Aars
Uge 3	Mandag-tirsdag, den 16-17/1 2012	08.00 – 15.00	Kolding
Uge 4	Mandag-tirsdag, den 23-24/1 2012	08.00 – 15.00	Sorø
Uge 6	Mandag-tirsdag, den 6-7/2 2012	08.00 – 15.00	Kolding

#### 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:** 236,- kr. pr. deltager.  
Se i øvrigt vedlagte bilag vedr. økonomiske vilkår for deltagelse i AMU-kurser 2011 samt mulighed for at søge VEU-godtgørelse

**Antal deltagere:** Minimum 16 deltagere på kurset. Er der ikke 16 personer tilmeldt, er det muligt at betale for "ledige pladser". Prisen pr. ledig plads er 1.462,50 kr.

**Tilmelding:** Vedlagte tilmeldingsblanket skal være afleveret hos kursussekretær Heidi Laurtizen senest 3 uger før kursusstart.

#### Overnatning og forplejning:

For kurset på Erhvervsskolerne Aars gælder, at er der minimum 60 km. fra privatadresse til Erhvervsskolerne Aars, er der mulighed for gratis overnatning og forplejning, såfremt der er ledige værelser på erhvervskollegiet.

Såfremt der ikke er ledige pladser på erhvervskollegiet, kan der mod dokumentation ydes godtgørelse på op til 450 kr. pr. døgn for kost/logi.

Pris for overnatning/forplejning for kursister med mindre end 60 km. er 450 kr. pr. kursusdag.

For de øvrige kurser, er der ingen mulighed for gratis overnatning/forplejning eller godtgørelse.

*Der tages forbehold for nye regler på AMU-området fra og med 1. januar 2012.*

*VEU-godtgørelse er blevet digitaliseret, og al VEU skal derfor søges på [www.efteruddannelse.dk](http://www.efteruddannelse.dk).*

