

ØNSKER DU VÆKST I VIRKSOMHEDEN?

HÅNDVÆRKER SALG - MERSALG & RÅDGIVER UDD.



SPØRGEMULET - SOLEN

Head er det, vi skal sælge information om via HV-?



Kundeservice & Mersalg

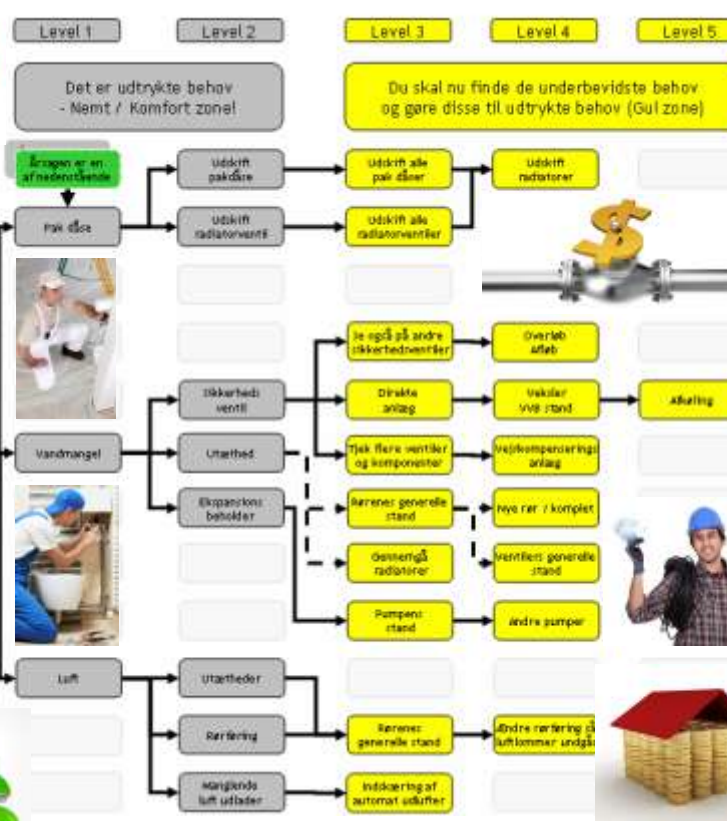
Udvalgte behov skal først løses igennem de udtrykte behov (gul zone)

1 2 3 4 5

Udvalgte behov skal først løses igennem de udtrykte behov (gul zone)

Udvalgte behov skal først løses igennem de udtrykte behov (gul zone)

Udvalgte behov skal først løses igennem de udtrykte behov (gul zone)



FÅ DINE TILBUD I ORDREBOGEN

Udbudsperiode	Udbudsnavn	Udbudsbeskrivelse	Udbudspris	Udbudsforhold
1. kvartal
2. kvartal
3. kvartal
4. kvartal



9 behov / problemer

Kundeservice **case**

Manglende varme på en radiator

Stoppet afløb

Manglende vandtryk

Toilet lækker

Vandbane drypper

Ustet rør

Tilslutning opv. vsk

Problemløst rør / vandlåsning

Dækket stophane

Brændeovn 120 minutter

Alle grupper tager sig hver af alle 8 kundeservice problemer med en og drager erfaringer. De 8 hver grupper foreslår varsløst på udvalgte plader. De 8 hver grupper foreslår i planen.

Artac Business
 Industrikroge 8
 2635 Ishøj

Telefon 7070 1799
 www.artac.dk
 info@artac.dk

6

Håndværker salgsuddannelse



Alle vores undervisere i salgskurserne er erfarne specialister med forretningsforståelse, og en lang karriere indenfor salgsbranchen.

6. Håndværker salgsuddannelse

KUNDEN I CENTRUM – SALG & RÅDGIVERUDDANNELSEN

Ønsker du vækst i virksomheden? I samarbejde med over 300 Håndværkere/Mestre og håndværkervirksomheder gennem de seneste 3 år, tilbyder vi som de eneste på markedet et unikt og resultat skabende: Salg - Mersalg - Tilbud og Kunderådgiver kursus, specielt udviklet og målrettet til håndværkerbranchen.

Måske har du løbende læst artiklerne om kurset succes i håndværksbranchen fagblade?
Eller mødt os som foredragsholder på et brancheforeningsmøde?

Hvad opnår du?

Med kurset: Kunden i Centrum – Salg & Rådgiveruddannelsen opnår du:

1. **Sådan kommer dine kundetilbud i ordrebogen**
2. **Sådan gennemfører du mersalget uden hos kunderne**
3. **Sådan opnår du nye kundeordre**



Vækst i din virksomhed:

Alle virksomhedens medarbejdere bør deltage AKTIVT i salget (Ikke "kun" Mester og Overmontør)
Et stort mersalg på alle de daglige servicebesøg
Stor stigning i antallet af tilbud, som nu bliver til ordre
Mersalgs på **Kr. 250.000** i gennemsnit pr. spjæld/service medarbejder pr. år.
(Hvor mange svende har du ansat?)

Gå NU fra "reaktiv" til "proaktiv" som fører til mersalg i millionklassen...

Gå NU fra "passiv service ekspedient" til kunderådgiver

- Fra håndværker til sælgende kunderådgiver

Forsætter på side 3

6

Håndværker salgsuddannelse



Alle vores undervisere i salgskurserne er erfarne specialister med forretningsforståelse, og en lang karriere indenfor salgsbranchen.

Uddannelsesbeskrivelse: Fra håndværker til Kunderådgiver

1. Udfører dine servicemedarbejdere også arbejdsopgaverne, som de er beskrevet på arbejdssedlerne?
2. Er dine medarbejdere håndværkere med stort H, dvs. dygtige og professionelle **fagfolk**, men, "amatører" når det handler om professionel kunderådgivning og mersalg?
3. Hvis dine medarbejdere aldrig har lært, at skabe en målrettende kundediolog som afdækker kunden ubeviste behov, og ikke kan skabe værdi for kunden! **Så sælger de ingenting**
4. De fleste håndværkere **tror** at det er prisen og/eller produktet der sælger! Prisen er ikke afgørende og produktet sælger absolut ingenting.
5. Når vi som mennesker ikke har lært den viden der er nødvendig for, at løse en opgave **Så undgår vi den!** Fordi vi frygter fiasko og fejl – Vi vil for alt i verden undgå et afslag, at få et: Nej *Og så er det altid meget lettere, ikke at gøre noget.*

3

Kunden i centrum - skaber vækst i din virksomhed - Lær de 4 step til sikkert salg

1. Hvad er kundens værdier?
2. Hvad er kundens u-udtrykte behov?
3. Hvad er kundens beslutnings- grundlag/kriterier?
4. Hvordan går du fra "ekspedient" til "sælgende" kunderådgiver i kundens bevidsthed?

**Gå fra at skrive et uendeligt antal tilbud, som ikke kommer hjem, eller blot håbe på bedre tider...
Få større omsætning – NU!**

Hvor arbejder du?

Det er arbejdet inde i dine kunders hjerne! Som skaber resultater - **Arbejder du der?**

Dag 1: De 4 faser i effektivt salg

Dag 2: De 4 faser i effektivt mersalg

Kursusforløb

Varighed: 2 Stk. kursusdage, med 14 dage imellem første og anden kursusdag.

Inklusiv forplejning: Morgenmad, frokost, kaffe & kage mv.

Forsætter på side 4

Se side 10



6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**



Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

Det har været revolutionerende for virksomheden. Omsætningen er steget markant

John Jensen VVS ved Jesper Leen

Det VIRKER! God forretning (Gazellewinner nu for tredje år i træk)

Tømrerfirmaet Egon Olsen & Søn

Et super kursus

V. Lauridsen Totalbyg

ALT var godt, Super Duper

Sorø VVS

Meget velforberedt kursus

Hedehusene Totalentreprise

Øjenåbner

IH EI

Super godt kursus

NL Elektrik

Blevet informeret af en rigtig sælger om hvad kunder vil have

Leif Nielsen A/S EI

Rigtig godt med rigtig mange mersalgsteknikker

El Hjørnet

Fantastisk kursus

GMI

Hele undervisningsforløbet var rigtig godt

Lynæs Tømrer Entreprise

Forsætter på side 5

Dokumentation for at kurset skaber vækst i virksomheden side 10

6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**

Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

At tænke i salg og hvordan man gør det professionelt

Mads Blume El

En rigtig god forsættelse på øvrige salgskurser

NYT EL

God underviser, meget lærerigt

Smørum VVS

Fået et helt nyt syn på salg

Azzurri El

Interessant & lærerigt kursus

ATJ Energi

Fået stor udvikling og muligheder for salg

ABC Køleteknik

Nu kan jeg sætte stærk fokus på salg & mersalg

Højbjerg VVS

Stor fornøjelse og meget brugbart i hverdagen

Mariedal Electrics

Dette er en øjenåbner

Hinge & Hebjørn Tømrer & Snedker

Søgt et salgskursus der virker, det fik jeg

- Snedkermester Ivan Madsen

Lærte mersalget

CL Electric

Forsætter på side 6

6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**

Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

Fået værktøjer der kan BRUGES i det daglige

Dansk Montage

Yderst relevant

El Hjørnet

Fik sat form på salgsteknikken

Per Andersen Entreprenør

Nu har jeg lært at kommunikere

Kruses VVS

Øjenåbner på flere parametre. Blive kundens ven

Lyngens VVS

Meget bedre end forventet

GMI

Nu kan jeg spørge ind til kundens behov

Degn & Drejer Entreprice

Fået bevidsthed om salget, og argumentere for den bedre løsning

Roskilde Fjordens El

Lært metoderne til mersalget

Københavns boligrenovering

Det har åbnet mine øjne

Snedkermester Dan Ipsen

Lært at sælge mere og hurtigere

Thrane VVS

Forsætter på side 7

6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**

Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

Lært hvordan man får ordren

Aslev Anlægsservice

Fik mange nye ideer og lærte at lukke salget

Heto

Lært hvordan jeg får mine tilbud hjem i ordrebogen

Quick Service

Nu ved jeg hvordan jeg fører dialog med kunderne

DS Sikring & Service

Lært at kommunikere og spørge ind til kundens ønsker & behov

SPH VVS & Kloak

Har lært om forskellige kundebehov og tilbudsgivning

Holbæk køleteknik

Lært at steppe op og høre på kunden

Jens Larsen VVS

En finpudsning af hele kundeflowen

J.K. Johannesen

Gode arbejdsmetoder til kundekontakt og mersalg

EL Dam

Nu lytter jeg rigtigt til kunderne

ABC Køleteknik

Lært at sælge og få kunden til at beslutte sig

Københavns Vandservice

Forsætter på side 8

6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**

Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

Hvor vigtig kontaktfasen er & Level planer i mersalget

El Hjørnet

Nu kan jeg kommunikere med kunderne

Øens VVS

Forståelse og kendskab til kundens tanker

Søren's Tømrerservice

Lært at aflæse kunderne og lukke ordren

Jens Larsen VVS

Fik nye værktøjer med hjem i værktøjskassen

- Tømrer & Snedkermester Martin Kofoed

Kurset er en håndværksmæssig indgangsvinkel til salget

Jens Kjærgård Larsen VVS

Vi fik alt det vi håbede på

Tømrer & Murer Gjerløv & Co

Det har været et super godt udd. forløb

Frandsen El

Nu kan jeg afdække kundens behov

Dragør VVS

Det var pengene værd

Total Byggeservice

Det var det vi søgte

Elmgreen Tag & Facade

Forsætter på side 9

6

Håndværker salgsuddannelse

Hvad siger dine kollegaer om kurset:

Hvor tilfreds er du med håndværkerkurset?

Værdi fra 0 til 5 - Hvor 5 er højest: **Tilfredshedsgrad: 4,8**

Vil du anbefale håndværkerkurset til andre? **99% svarer JA**

Eksempler på hvad nogle af håndværkerne siger efter kurset:

Det har fået mig til at tænke endnu mere

Sorø VVS

Nu er jeg tryk ved salgsdialogen

Lind & Birkedal

Nu har jeg værktøjerne til at lukke salget

Gl. Montage

Omtanke! Fået værktøjer til tilbudsfasen og mersalget

G.C. Byg

Det var rigtig/rigtig godt

Murer Henrik Poulsen

Bertelsen Byg - Fjord VVS

AKJ Tømrer & Snedker

Blikket.dk

Tømrer & Murer Gjerløv & Co

Sejling VVS

Graabæks Elservice

Fisker EI - Bøgevang APS

EI Team - Hillestrøm VVS

Jensens VVS

Jørgen Olsen VVS

DS EI Teknik

Jørgen Olsen VVS

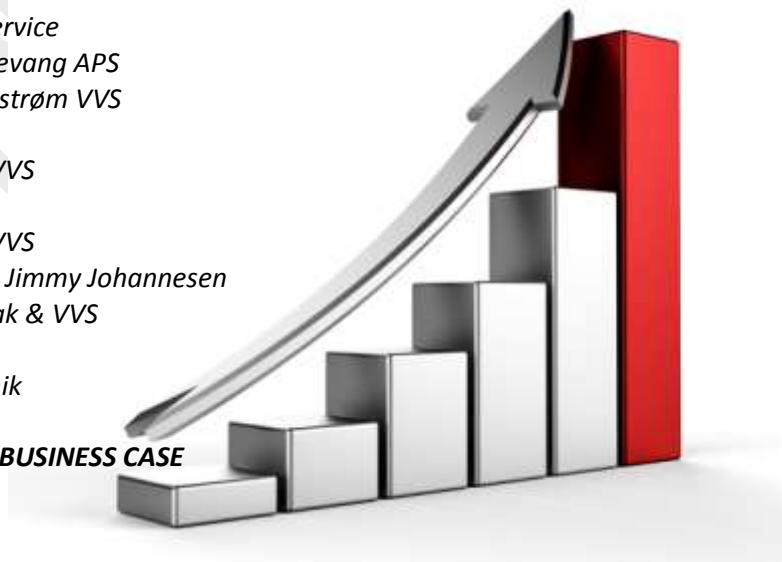
Tømrermester Jimmy Johannesen

Lorentzen Kloak & VVS

ASKBO VVS

Engeltoft Teknik

Forsætter på side 10 - **BUSINESS CASE**



Dokumentation for at kurset skaber vækst i virksomheden



John Jensen A/S
VVS INSTALLATIONER



BUSINESS CASE: JOHN JENSEN VVS A/S

Vil i have mere og større omsætning skal i fokusere på kundens behov og ikke på produkterne. VVS virksomheden JOHN JENSEN A/S med 60 ansatte besluttede, at nye tiltag skulle iværksættes, for at udfordre finanskrisen.

Indehaver Jesper Leen Jensen udtaler: "Det er vigtigt at vi tænker proaktivt og anderledes under krisen".

Derfor besluttede vi os for konceptet "Kunden i centrum", der handler om hvordan vores montører kan blive i stand til at afdække de udtrykte behov og sætte mere fokus på kundens underbeviste behov.

"En ting er kundens udtrykte behov, der jo tydeligt fremgår af arbejdssedlen, men en anden ting er at få åbnet op for kundens underbeviste behov – der hvor alle meromsætnings mulighederne ligger begravet" udtaler Jesper Leen Jensen.

Mersalgstigning

"Vi har nu gennemført uddannelsen og resultaterne er markante. På få uger har vores 24 Servicemontører oparbejdet et

Mersalg på mere end 1 million ex. Moms og samtidig er vore kunder blevet gladere for vores nye måde at rådgive på."

Udover at være faguddannet montør er det lige så spændende og udfordrende for mine medarbejdere, at tage rådgiver-kasketten på og være med til, at åbne op for kundens ønsker og drømme - på en ny og revolutionerende måde slutter indehaver Jesper Leen Jensen af med.

Resultatet efter det første år

Alene fra vores 24 servicefolk der har direkte kundekontakt, har vi opnået et mersalg på rigtig mange millioner. Endvidere – og det er lige så vigtigt, har vi fået en ganske anderledes ånd på jobbet. Folk er blevet mere interesseret i at skabe noget fælles omsætning, og det er jo er med til at skabe nye arbejdspladser og sikre de eksisterende.

Nikolaj - John Jensen VVS A/S

Vi kan meget mere nu!

Vi er stadig VVS montører men nu er vi langt mere VVS rådgivere end før.

Forskellen er at vi nu er trænet i hvordan kunden ser verden, og på den baggrund kan vi foreslå meget bedre løsninger samt tage det X-tra salg med, når vi nu alligevel er ude hos kunderne hver eneste dag.

- Selvfølgelig er vi stadig VVS montører af hjerte og uddannelse, men der er ingen tvivl om at idet vi nu er blevet VVS rådgivere, gør at salget er steget markant og arbejdet er blevet meget sjovere.