

7

Kundeservicekursus



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

7. Kundeservice

Hvorfor skal kunderne vælge jeres/din butik/virksomhed?

- Ofte kan ingen svare på dette spørgsmål...

Hvis ikke ejer eller personale har svaret, så har kunderne det helt sikkert heller ikke!

Eksempel på svar: "Fordi vi sælger tøj - Sko eller bøger! – Vi er flinke mv.

Undskyld mig: Det er der 1.000 - 10.000 andre butikker og virksomheder der også tilbyder kunderne.

Spørgsmålet personalet skal stille sig selv er helt enkelt:

Hvis vi stopper de næste 10 kunder der går forbi vores butikken/virksomheden og spørger dem:

"Ved du hvorfor du bør vælge vores forretning, næste gang du har behov for vores varer/ydelser?"

Har kunden så svaret?

Hvis 8 ud af de 10 har svaret det du gerne vil høre! så TILLYKKE – Du har en rigtig god forretning.

Hvis 1 eller ingen har svaret?

Så deltag på kundeservicekurset hvor vi i fællesskab definere JERES kundeservice.

Mål:

At forretningens personale yder den kundeservice der skaber salgsresultater.

Det har betydning for om kunden bliver en "Ambassadør" eller "Terrorist" for forretningen.

At deltagerne bliver i stand til at flytte sig fra ekspedient/passiv reagerende ordremodtager - Til agerende servicemindede detailsælger i butikserhvervet.

Hvad gør de bedste?

På kurset undervises i de faktorer, der spiller en afgørende rolle i bestræbelserne for at yde en professional kundeservice. Deltageren lærer at være opmærksom på den mangeartede kundeadfærd, samt bliver bevidst om, at hver adfærd kræver sin opmærksomhed og sit serviceniveau.

Kundeservice er blevet virkelig vigtigt for de fleste virksomheder, og er derfor et kraftigt konkurrence Parameter, i kundernes bevidsthed.

Varighed: 1 dag.

