

# Retail

– Skab salgssituationen der giver øget omsætning og tilfredse kunder.



## Retail – butiksfaglig salgsuddannelse

- *Skab salgssituationen der giver øget omsætning og tilfredse kunder.*

### Beskrivelse

Uddannelsen Retail er en salgsuddannelse der er udviklet med baggrund i det oplevelsesorienterede hvor personlig interaktion med kunden er en vigtig faktor. Du vil blive trænet i de værktøjer der har betydning for din personlige performance, det der for alvor styrker din argumentation i samtale med kunden. Du vil blive introduceret for en række nye værktøjer, der tager udgangspunkt i forholdet mellem Key Selling Points (KSP) og Emotional Selling Points (ESP). Det er en salgsuddannelse der gør op med tidligere tilgange i salget og for alvor sætter mennesker i centrum – både dig selv og kunden. Kurset er udviklet på baggrund af nyere teorier omkring oplevelsessamfundet, og udviklingsteorier der er gjort operationelle med hjælp fra de psykologiske forandringsværktøjer fra den kendte NLP verden.

### Målgruppe

Alle, som beskæftiger sig med salg og service. Typiske deltagere er sælgere, salgsassisterter, ekspedienter.

### Mål

Som deltager vil du opnå stor bevidsthed omkring din egen kommunikation, så

du i din kommunikation med andre mennesker, kommer til at fremstå kompetent og engageret. Du vil få indsigt i forskellige motivationsstrategier, afhængig af persontype. Du vil gennem værktøjer som "SFO" evne at løfte din kundediolog til et niveau, hvor menneskelige værdier og forretningsmæssig indsigt skaber grundlaget for kundens købsmotivation. Du kommer til at kende betydningen af din egen kommunikation og de faktorer der har betydning for netop din fremtoning.



Ligesom du bliver bekendt med hvilke værktøjer der kan være afgørende for at skabe et øget mersalg i hverdagen.

Du vil ved endt kursus få kursusbevis på gennemført uddannelse.

## Forudsætninger

Der er ingen forudsætninger for at deltage på uddannelsen.

## Varighed

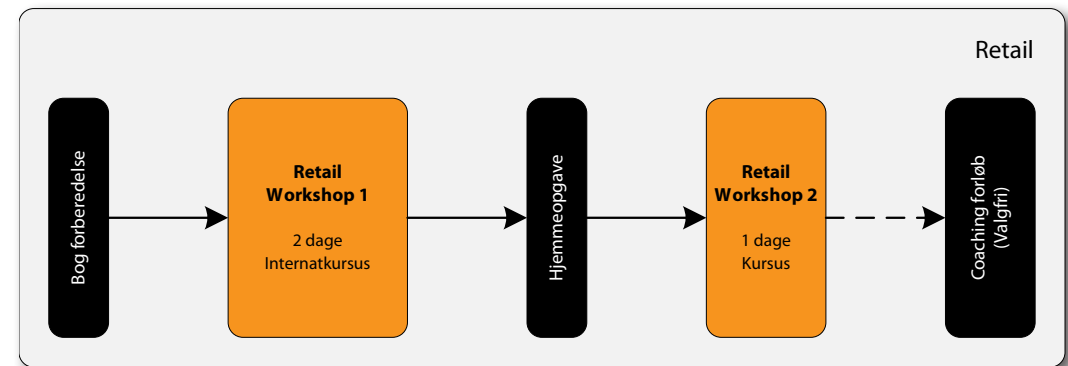
Forløb med 2 moduler, et af to dages varighed et af 1 dages varighed. Første modul starter dag 1 kl. 18.00 til dag 2 kl. 20.00, andet modul er af en dages varighed fra kl. 09.00 til kl. 17.00. Hertil kommer en mellemliggende hjemmeopgave med et tidsforbrug på ca. 2 timer. Der vil være mulighed for tilkøb af eventuelt coachingforløb (coachingforløb er ikke indeholdt i uddannelsen).

## Indhold

Forberedelse: Gennemlæsning af bog/pensum til første modul.

### Modul 1: Selvindsigt & planlæg din succes

- Du vil på dette modul arbejde med din egen rolle, og dine overbevisninger, der kan være enten hæmmende eller støttende, i relation til din kontakt med kunder. Du vil arbejde med din fremtoning gennem måden du går, står, taler og bevæger dig på – specielt med fokus din evne til holde kunden i centrum. Du vil blive bevidst, gennem øvelser, om hvad en systemisk tilgang i salget har af betydning for dit salg.





Harmoni imellem service og iscenesættelse

Fokusperiode: Hjemmeopgave/forberedelsesopgave

### Modul 2: Mersalget & FaaS – salgsopfølgning

- På dette modul vil du i praksis arbejde med at blive bevidst om hvilke værktøjer du kan bringe i spil i forbindelse med salgssituationer hvor du ønsker at skabe et mersalg. Du vil arbejde med værktøjer til håndtering af vanskelige kunder, og derved sikre positive kundeoplevelser. Du vil ligeledes arbejde med en strategi for opfølgning, som en differentieret service, der understøtter mersalg og en øget kundetilfredshed.

### Form/metode

Du vil som deltager få erfaringer med individuelt arbejde, sparring og gruppearbejde. Feedback, dialog og diskussion er væsentlige elementer i undervisningen, hvor læring bliver forankret gennem aktiv deltagelse. Du bliver udfordret gennem opgaver og aktiviteter, der med grundig foranalyse afspejler dine daglige udfordringer.

### Sprog

Materialet er på dansk



*Preceptor*

## 2 dages internatkursus - modul 1

### Dagsprogram -- dag 1

Ankomst Alle henvender sig i receptionen  
Kl. 17.30 Check in & samling i plenum  
Kl. 18.00 Sandwich inkl. 1 vand/øl  
Kl. 18.30 Opstart workshop – dag 1  
Kl. 20.00 Aften kage / te & kaffe  
Kl. 22.00 Afrunding

### Dagsprogram – dag 2

Kl. 08.00 Morgenbuffet & check ud!  
Kl. 09.00 Opstart workshop – dag 2  
Kl. 12.00 Frokost inkl. 1 vand/øl  
Kl. 14.00 Eftermiddags kage / te & kaffe  
Kl. 18.00 1 middag inkl. 1 øl/vand/gl. vin  
Kl. 20.00 Afrunding & afrejse

## Kursusprogram - modul 2

### Dagsprogram

Kl. 09.00 Opstart workshop  
Kl. 12.00 Frokost inkl. 1 vand/øl  
Kl. 14.00 Eftermiddags kage / te & kaffe  
Kl. 17.00 Afrunding & afrejse

## Tilmelding

Tilmelding skal ske via hjemmeside [www.preceptor.org](http://www.preceptor.org), under Online booking på forsiden.

Spørgsmål skal rettes online til [uddannelse@preceptor.org](mailto:uddannelse@preceptor.org) eller på vores telefon 70 70 10 10.





**Ryd op i “vi-plejer-mentaliteten”  
og de gamle salgsteknikker!**

Kontakt Preceptor og få belyst hvad vi kan gøre, for at synliggøre Jeres udviklingspotentialer, og hvordan I kan differentiere Jer i markedet – med mennesker i centrum.

*Preceptor*

Nygade 9  
8400 Ebeltoft  
70 70 10 10  
mail@preceptor.org  
[preceptor.org](http://preceptor.org)



Scan for vCard