

# FRAMGÅNGSRIK FÖRSÄLJNING

*"I ett beslutsögonblick så är det bästa du kan göra 'det rätta'.  
Det sämsta du kan göra är ingenting"*

**Theodore Roosevelt**

Effektivitet och merförsäljning är vägen till lönsamhet och nöjda kunder!

Ett företags telefonrepresentanter är ofta de som snabbast kan påverka försäljningen i positiv riktning genom mängden dagliga telefon-kontakter. Dom är också en resurs med stor utvecklingspotential.

Att inte bara passivt ta emot en order utan också utöka den, att aktivera vilande kunder och att skapa nya kontakter är inte bara lönsamt. Det ger dessutom nöjdare kunder, som känner att de har en leverantör som är engagerad och gör sitt yttersta.

För att lyckas krävs högt motiverade medarbetare med klara och tydliga mål och som har självförtroende och kompetens att fördjupa kundrelationerna.



## **DELTAGARE**

Utbildningen vänder sig till ordermottagare, innesäljare och telefonsäljare som arbetar med inkommande eller utgående samtal och som inte tidigare genomgått någon professionell säljträning.

## **FÖRKUNSKAPER**

Deltagaren ska ha arbetat som telefonrepresentant i minst tre månader samt haft ett samtal med närmaste chef om mål och syfte med utbildningen. Inför uppföljningsdagen ska deltagaren lösa tilldelad hemuppgift.

## **RESULTAT EFTER UTBILDNINGEN**

Insikt och förståelse för mina starka respektive svaga sidor som ledare.

Kunskaper om hur du organiserar en effektiv avdelning samt planerar din egen och medarbetarnas tid på ett optimalt sätt. Hur du målformulerar, målstyr samt prestationsbedömer lag och individ samt hanterar grupp- och individkonflikter.

Träning på presentationer, konflikthantering och prestationsbedömning.

## INNEHÅLL STEG 1 (2 DAGAR)

- En säljavdelnings framgångsfaktorer
- Individuella framgångsfaktorer
- Kunskapsbehov för en telefonrepresentant
- Vikten av rätt attityd i kundkontaktorna
- Klargörande av skillnader mellan information och kommunikation
- Hur du använder röst och språk på ett säljande sätt
- Våra kunders handlingsmotiv
- Hur vi ska särskilja oss från våra konkurrenter
- Att lyckas med utgående samtal
- Behovsanalys och frågeteknik
- Att sälja fördelar och nytta
- Hur du hanterar invändningar
- Hur du uppfattar köpsignaler
- Att lyckas med avslut
- Träning med samlyssning
- Övningsuppgifter
- Grupparbeten
- Projektarbete

## INNEHÅLL STEG 2 (1 DAG)

- Repetition och kunskapstest av steg 1
- Uppföljning och samlyssning på deltagarens egna inspelade kundsamtal.
- Fördjupning och förstärkning av kunskaperna genom feedback.
- Diplomerings

## ARBETSMODELL

### Förstudie:

Vi tar in viktig information om ert företag som "påläsningsunderlag" för våra utbildare. Detta för att deltagaren ska känna igen sin egen verklighet i utbildningen.

Vi ringer deltagaren innan utbildningen för att ställa kompletterande frågor samt motivera vad deltagaren kommer att få ut av utbildningen.

### Genomförande av steg 1:

Två dagars utbildning där deltagaren får träffa andra i liknande yrkesroll, delta i givande gruppövningar samt träna på verklighets anpassade kundsamtal. Samtalen spelas in för att deltagaren ska kunna få konkret feedback från kursledaren samt övriga kursdeltagare.

### Projektarbete:

Deltagaren får i uppdrag att spela in riktiga samtal som ska medföras till uppföljningsdagen.

### Genomförande av steg 2:

Repetition av steg 1, skriftligt och muntligt test samt förbättring och förstärkning av de egna kundsamtalen. Diplomerings av deltagaren.

### Feedback:

Utbildningskonsulten kontaktar operativ chef efter utbildningen för att ge en återkoppling på hur vi uppfattat deltagaren samt ge konkreta förslag på hur chefen kan vidareutveckla medarbetaren.



FÖR MER INFORMATION:

ATRIUM UTVECKLING AB  
Stenmoravägen 7  
184 97 LJUSTERÖ

Tel: 0708-955 554  
E-post: [info@atriumutveckling.se](mailto:info@atriumutveckling.se)  
[www.atriumutveckling.se](http://www.atriumutveckling.se)