

Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Kort fortalt

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikt håndtering. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Kursusinfo

Lær om kunders adfærd og konflikt håndtering

Synes du, du ofte står i en vanskelig situation i butikken med en sur kunde, som spreder negativ energi? Og kan du se, det måske handler om manglende forventningsafstemning? På dette kursus bliver du som salgsansat klædt på til at spotte forskellige kundetyper, og hvordan disse tackles for at sikre netop den kundeservice, som de forventer. Du får indblik i en række nyttige teknikker til at håndtere konflikter med vanskelige kunder i forskellige salgssituationer. Du bliver på den måde i stand til at arbejde med de hindringer, der kan påvirke dit salg negativt.



Kursets indhold

- Teknikker til konflikt håndtering
- Kropssprogets betydning
- Konstruktive kommunikationsværktøjer, herunder konfliktrappen og op-/nedtrappende sprog
- Forskellige kundetyper - hvordan skal de tackles?
- Dine egne styrker og begrænsninger i konflikt håndtering
- Assertiv kommunikation

Antal kursusdage

1 dag.

Kontakt



Kristina Damborg
Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 208,00

Uden for AMU-målgruppe:
DKK 789,95

Tilmelding



Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Fagnummer: 45389	Varighed 1 dag
AMU-pris: DKK 208,00	Uden for målgruppe: DKK 789,95

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaueet.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.