

## SÄLJ & SERVICE

<b>Målgrupp:</b>	Medarbetare
<b>Syfte:</b>	Ökad servicenivå gentemot alla kunder
<b>Längd:</b>	1 dag (kl 10:00-17:00)
<b>Min antal:</b>	10st
<b>Max antal:</b>	25st
<b>Datum och plats 1:</b>	20e februari Stockholm
<b>Datum och plats 2:</b>	13 februari Malmö
<b>Datum och plats 3:</b>	10e mars Göteborg
<b>Pris:</b>	3100kr/pers (ej medlem 3800kr) I priset ingår lunch, förmiddagsfika, eftermiddagsfika och kaffe hela dagen.

Du är ansiktet utåt och möter dagligen gästen. Din roll i mötet är av största vikt för gästens upplevelse. Det är du som levererar det, för gästen, så viktiga första intrycket. Valet av vår egen attityd kan alltså antingen "förskingra eller förädla" varumärket och företagets möjligheter på marknaden.

Denna utbildning stärker dina kunskaper om de mjuka värdenas betydelse i mötet med gästen. Vi talar mycket om den personliga inställningen, att jag representerar ett varumärke, motivation, internt samarbete (över gränserna), delaktighet och ansvar. Hur hanterar vi svåra situationer och hur kan vi göra det "lilla extra" för att gästen ska bli ännu nöjdare.

Kursen är i seminarieform i kombination med workshops. Du får med dig konkreta verktyg som ger effekt över tid. Deltagarna på denna kurs kommer från liknande befattningar men från olika företag vilket bidrar till många relevanta och realistiska diskussioner.

### Kursmål

Skapa en förståelse för värdet av excellent service samt insikt och kunskap i såväl gästpsykologi som idéförsäljning. Du får även fördjupade kunskaper inom omsorgsförsäljning vilket är vägen mot ditt företags ökade lönsamhet

### Målgrupp

Frontpersonal inom besöksnäringen

### Agenda

- Gästernas entydiga inställning till service & gästvård
- Våra värderingar/visioner
- Varumärkets önskade position och hur vi når dit
- De mjuka värdenas betydelse
- Servicetrappan
- Den personliga inställningen
- Vikten av att vara en bra förebild
- Samarbete över gränserna
- Delaktighet och motivation
- Gästpsykologi
- Idéförsäljning – öka försäljningen
- Hantera invändningar o missnöje i gästmötet

**Kursledare:** Jan Jacobsson

**Kurslängd:** 1 dag

**Förkunskaper:** Inga

