Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Kort fortalt

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering. 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 konflikthåndtering



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 konflikthåndtering
- Kropssprogets betydning
- Konstruktive kommunikationsværktøjer, herunder konflikttrappen og op-/nedtrappende sprog
- Forskellige kundetyper - hvordan skal de tackles?
- Dine egne styrker og begrænsninger i konflikthåndtering
- Assertiv kommunikation

Antal kursusdage

1 dag.

Kontakt



Kristina Damborg Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 218,00

Uden for AMU-målgruppe:
DKK 822,55

Tilmelding