

Dækbranchens Diplom Uddannelse

Kompetencegivende salgsuddannelse



Udbytte af salgsuddannelse

Færdigheder

- At kunne arbejde kundeorienteret og vurdere kropssprog og forstå købmotiver
- At læse, forstå og vurdere kundens forventninger og adfærd – også hos medarbejderne
- At arbejde systematisk med at skabe tillid hos kunden ved bevidst tilpasning af salgsindsats og kommunikation overfor forskellige kundetyper
- At opstille relevante mål for et salgsbesøg og følge op disse
- At frembringe relevant viden om kunder og konkurrenter
- At anvende egnede åbninger og afslutninger på en salgssituation
- At skabe kontakt og booke et møde
- At strukturere og efterfølgende gennemføre en salgssituation/et salgsmøde
- At anvende spørgeteknikker til afdækning af kunden og til opnåelse af accept på disse behov fra kunden
- At præsentere løsninger på kundebehov og opnå accept på disse løsninger på en effektiv måde
- At kende og bruge de bedste redskaber til effektiv salgsledelse

Kompetencer

- At identificere forskellige kundetyper og kunne tilpasse egen indsats for derved opnå bedre salgsresultater
- At håndtere kundens ønsker ved hjælp af lytte og spørgeteknik.
- At udarbejde plan for personlig udvikling
- At håndtere negativt stress ved hjælp af planlægning og struktur.
- At håndtere valg af kundeemner og bedømme potentialet i disse
- At håndtere kundeindvendinger i relation til den enkelte
- At deltage i samarbejde med alle kundetyper og udvise fleksibilitet
- At håndtere konfliktsituationer og reklamationer

Eksamen og ECTS-point

Faget afsluttes med en mundtlig eksamen, som tager udgangspunkt i en projektrapport på 8 sider. Ekstern censur. Faget svarer til 10 ECTS-point.



Eget website

- personlige værktøjskasse

Du får log-in til træningssite i salg, hvor der er træning, tests, video- og lydclip, opslagsværk og meget mere. Den vil på den måde blive den daglige værktøjskasse for den enkelte både under og efter endt uddannelse.



The screenshot shows the website interface for 'Nøglen til det gode salg | e-læring'. The header includes the 'Dæk Specialist' logo and navigation links: 'Forside | Kontakt os | Sitemap'. A search bar is present with a 'Søg' button. Below the header is a navigation menu: 'Min træning | Opslagsværk | Artikler | Podcast | DISC | Debatforum | Mine resultater | MIN PROFIL'. The main content area is divided into three columns:

- Indhold:** A list of lessons: 'Overblik - få overblik over dine muligheder', 'Kan du sælge en hovedrengøring?', 'Lektion 1: Personlige egenskaber', 'Lektion 2: Salget forberedes', 'Lektion 3: Salgets ABC - Attention', 'Lektion 4: Benefit: Købsmotive', 'Lektion 5: Benefit - Indvendinger', 'Lektion 6: C for close', 'Lektion 7: Skriftlig kommunikation', 'Lektion 8: Reklamationer'.
- Sådan er træningen tilrettelagt:** A section explaining the course structure, mentioning video clips, audio clips, tests, and downloads. It includes an image of a laptop and a list of icons for 'Uddrag fra bogen Nøglen til det gode salg, 2. udgave', 'Videoklip', 'Lydclip', and 'Artikler'.
- Til e-læring forside:** A section titled 'Favoritter' with a dropdown menu, featuring a promotional image for a test with the text 'Trænger du til et indspark? Prøv den nye test her!'.



Kunden i centrum

- sådan er den opbygget

5 kursusdage med følgende overskrifter:

- Introduktion
- Personprofil: DISC lær dig selv og dine kunder at kende.
- Personlig adfærd og holdning
- Salgsledelse og salgsgitter
- Personlig udvikling: Hvad skal du lære og hvordan?
- Adfærdsmodeller - konsument og B-t-B
- Identifikation af kundemotiver og -mål
- FFU, hvad er det egentligt du sælger/tilbyder dine kunder?
- Verbal og nonverbal kommunikation - aktiv lytning og kropssprog
- Salgs- og kommunikationsstrategier
- Salgets køretur /ABC
- Argumentationsteknikker
- Kommunikationsværktøjer
- Konflikthåndtering
- Svære kunder, reklamationer
- Planlægning og tid
- Struktur og effektivitet, stresshåndtering.

Materialer

- Nøglen til det gode salg og selvstudier på www.detgodesalg.dk
- Ekstra kompendium

Fordeling af dage

- 5 hele kursusdage á 8 lektioner
- 2 vejlederdage
- 1 eksamensdag
- 4 dage til opgaveskrivning
- 4 dage til læsning, forberedelse samt webtræning



Lektionsplan dag 1-3

Forslag til lektionsplan i overskrifter som understøttes af e-læring på www.detgodesalg.dk til hver gang.

Kursusdag 1

Om forløbet og eksamen

Salg handler om holdninger

- Grundmodellen – salgets ABC
- Hvad er en god sælger?
Hvilke forventninger har kunden til en sælger?
- Hvad er forskel på salg og service?
- Salgsgitteret
- Egen motivation og stil

Adfærd og personprofil

- Adfærd er som et isbjerg
- DISC personprofiler
- At læse andre
- Metoder til at læse andre
- Kommunikationsstrategi
- Indstil til samme frekvens som kunden og medarbejderen

Kursusdag 2

Service og det at gøre en forskel

- Fortæl om din bedste købsoplevelse
- Hvorfor skifter kunden leverandør?

Købsmotiver

- Hvordan spotter vi købsmotiver og personprofiler?
- Hvorfor skal kunden vælge jer?
- KPI'er
- FFU – skema

Salgets ABC: Spørgeteknik og salgets forberedelse

- Hvad er målet med besøget?
- Hvad ved vi, ved vi ikke om kunden?
- Aktiv lytning
- De forskellige spørgeteknikker i teori og praksis
- Handleplan for at integrere disse værktøjer i dagligdagen

Kursusdag 3

Købsmodstand og indvendinger

- Behandlinger af indvendinger
- Tag indvendingerne på forhånd
- Pak prisen ind i fordele
- Når du overvejer rabat
- Behandle disse indvendinger og inddrag FFU og DiSC

Salgets afslutning

- Hvordan og hvornår?
- Købssignaler – sådan gør du
- 7 afslutningsteknikker

Strategisk salg

- Faserne og salgets forberedelse

Kommunikation og salgsbreve

- Fase 3 og 4 i strategisk salg
- Forståelse af tekster og gode råd
- Det sælgende tilbud – opbygning

Arbejdes planlægning

Konflikter



Dag 4 – vi spiller kamp

Det meste af dag 4 skal bruges på at træne det hele i praksis.

Potentialet er enormt!
Vi skal booke møder og følge op på tilbud.

Vi skal have troen på, at vi kan og vi vil sammen bevise, at vi kan mere, end vi tror og at hele paletten af værktøjer er effektive i praksis.

Erfaringer fra bilbranchen		
Effektiv tid forbrugt på opsøgende i min.	110	
Antal sælgere	11	
Kunder kontaktet	91	
Antal møder boonet	45	49%
Andel møder der bliver til en ordre på en bil (hitrate)	40%	
Solgte nye biler	18	
Møder pr. sælger	4,1	
Antal biler solgt pr. sælger	1,6	



Lektionsplan dag 4-5

Forslag til lektionsplan i overskrifter som understøttes af e-læring på www.detgodesalg.dk til hver gang.

Kursusdag 4

I dag spiller vi kamp!

- Se forrige slide.
- Træning i praksis samt mulighed for at gå i dybden med nogle af de teknikker, der kræver mere opmærksomhed.

Kursusdag 5

Opfølgning og tilbud

- SIGT-metoden og fase 5-7

Præsentationsteknik

- Hvad er den gode præsentation?
- Kropssprogets kraft
- At kommunikere til den rette målgruppe
- Personlig gennemslagskraft
- Præsentations opbygning
- Den omvendte nyhedstrekant
- Præsentationsteknik i praksis
- Feedback

Opsamling

Salgets ABC-modellen
Klar til eksamen



Du skal skrive opgave

den tager udgangspunkt i DIN hverdag

"Hvordan følger jeg op på de kunder, der har fået et tilbud?"

"Hvordan tackler jeg kundens indvendinger og får ordren?"

"Hvordan får jeg flere nye kunder?"

"Hvordan bliver jeg bedre til mersalg og salg på tværs?"

"Hvordan kan jeg blive bedre til at afdække kundens behov og få spurgt om det rigtige?"

Everything DiSC®

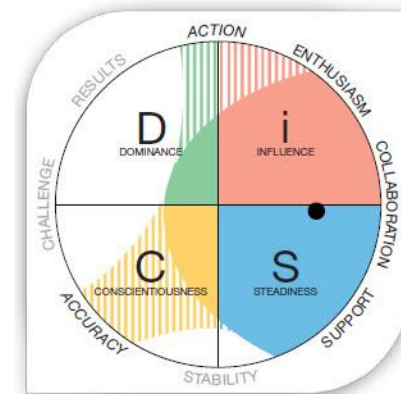
På uddannelsen arbejder vi med Everything DiSC som en naturlig del af undervisningen. Du lærer at identificere de forskellige typer og du lærer at tilpasse din kommunikation efter dette.

Everything DiSC er en model og analyse, der siger noget om adfærd. Det har ikke noget med intelligens at gøre, men kan hjælpe til at forstå sig selv og sin interaktion med andre mennesker.

Der er ikke nogen DiSC-stil der er bedre eller mere værd end andre. Alle har hver deres styrker og prioriteter. Kender man dem hos sig selv som sælger eller rådgiver, kan du handle på dem i forhold til andre og andres DiSC-stile. Det giver dig en langt større forståelse og letter din kommunikation med andre. Så bliver din arbejdsdag bedre og sjovere, fordi du forstår din kunde, kollega eller medarbejder.

Denne viden går igennem uddannelsen som en rød tråd. Inden uddannelsen starter, kan deltagerne få deres egen Everything DiSC profil målrettet ledere og/eller sælgere, som de kan arbejde ud fra. En DiSC Profil koster 1.250 kr. + moms og kan tilkøbes. Dette er ikke et krav for forståelsen eller arbejdet med DiSC undervejs.

Ladegaard Partner er Everything DiSC Authorized Partner. Det betyder for dig, at underviserne hos Ladegaard Partner er opdaterede på den nyeste viden omkring brugen af Everything DiSC i undervisning og til personlig udvikling.





Ladegaard Partner Aps
Tuborg Boulevard 12
2900 Hellerup

Tlf. 53 807 788

CVR nr. 36915307

www.ladegaard-partner.dk
info@ladegaard-partner.dk

