

Arbeidshefte Salg og Service 2020



Kompetanse som skaper salg

Kjære kursdeltaker!

***Tusen takk for at du deltar på vårt
Kompetansepluss kurs innenfor Salg og Service.***

***Dette er ditt arbeidshefte av det som vi gjennomgår
på kursdagene.***

***Alle hovedtemaene blir oppdelt i hver sine PDF'er.
Laster du alle ned vil du da til slutt ha en komplett
oversikt over alt vi har gjennomgått.***

***Til høyre på sidene kan du sette inn et tekstfelt, og
ta med dine egne notater.***

***Vi håper dette kan være til hjelp og inspirasjon for
deg.***

***Vennlig hilsen
Konsulentas***

VEIEN MOT MÅLET

HVA ER ET MÅL?

Et mål er et ønsket oppnådd resultat. Det er konkret og kan måles - derav navnet 'mål'. For at et mål ikke skal bli for omfattende, og faktisk målbart, så kan det ofte være nødvendig å dele det opp i flere mindre delmål.

HVORFOR SETTE SEG MÅL?

Ved å sette seg mål har en et grunnlag for å gjennomføre noe. Det kan gi en retning til videre arbeid, og det kan styre utviklingen for å oppnå det resultatet en ønsker.

HVORDAN JOBBE SEG MOT MÅLET

For å oppnå sine mål må en planlegge og løse oppgaver. En må lage seg en strategi. Denne strategien, målrealiseringen, er det en tenker å gjøre for å oppnå sine mål.

Ved å sette tidsfrister på oppgaver som skal gjennomføres for å nå målet, øker en sjansen for å faktisk nå målene sine.

Plan, oppgaveløsning og strategi er framgangsmåten for å oppnå sine mål.

MÅLET MED KURSET

Hovedmålet er å heve kompetansenivået for å skape **salg**.

Hva er salg?

Fra gammelt av betyr «salg» betaling. Et salg betyr at kjøperen overtar et produkt/tjeneste mot betaling. Når vi har solgt et produkt/tjeneste som dekker kundens behov, har vi utført et godt salg og kunden har gjort et godt kjøp.

«Salg er å få kunden til å ta en beslutning, som er positiv for begge parter.

Notater:

Her kan en sette inn dine egne notater til temaet

Mal for omsetningsmål finnes på kurs-siden

VEIEN MOT MÅLET

HVORDAN JOBBER VI?

For å kunne nå hovedmålet deler vi kurset opp i flere tema som er relevante å ha kunnskap om for å skape salg. Vi setter oss delmål på veien, og jobber oss strategisk gjennom hvert tema for å øke kompetansenivået.

Vi bruker lese- og skrivestrategien MÅL - FØR - UNDER - ETTER

MÅL

Her spør vi oss hva som er målet med temaet

FØR

Her spør vi oss hva vi må fokusere på før temagjennomgangen så en kan nå målet.

UNDER

Her spør vi oss hva vi må fokusere på under temagjennomgangen for å nå målet.

ETTER

Her spør vi oss hva vi må fokusere på etter temagjennomgangen for å vise at vi har nådd målet.

OPPGAVER

Oppgavene skal hjelpe oss på veien for å nå målet.

Notat/Oppgave:

Hva er ditt/dine personlige mål med dette kurset?

Hva blir du målt på, og hvordan blir du målt i din bedrift?

SALG

Hva er salg?

Fra gammelt av betyr «salg» betaling. Et salg betyr kjøperen overtar et produkt/tjeneste mot betaling. Når vi har solgt et produkt/tjeneste som dekker kundens behov, har vi utført et godt salg og kunden har gjort et godt kjøp.

Hvorfor er salg så viktig?

Salget er det som sikrer bedriftens lønnsomhet og arbeidsplasser.

Et overordnet mål i enhver bedrift bør være et vellykket salg og et vellykket kjøp (sett fra kundens side).

Hva bedriften selger til sine kunder (og hva de kjøper) er noe av det viktigste for å oppnå tilfredse kunder og lønnsom drift.

Personlig salg er viktigst i situasjoner hvor kunder har behov for hjelp som best kan gis gjennom personlig kommunikasjon.

Notat/oppgave:

Mal for omsetningsmål finnes på kurs-siden

PLANLEGGING

*Planlegging er å systematisk tilrettelegge for måloppnåelse.
«Prokrastinering – utsettelsesatferd – er å kronisk utsette noe man har planlagt å gjøre.»
– Store norske leksikon*

HVORFOR PLANLEGGJE?

Planlegging er nødvendig tilrettelegging for resultatoppnåelse
Alle vet hva de skal - når og hvorfor

I bedrifter blir det brukt store summer på planlegging for å sikre at en på en god og effektiv måte skal oppnå de resultatene en behøver. For eksempel: Markedsplan, kampanjeplaner, interne konkurranser, ombygging i butikk osv.

Dette er hjelpemidler slik at alle vet hva som skjer til en hver tid, og det er viktig at en holder seg oppdatert og leser informasjonen ang. hva som er planlagt både internt og eksternt.

Skal planleggingen gi resultater må planene også gjennomføres!

Verktøy innenfor planlegging:

- *Markedsplan intern og eksternt*
- *Årshjul*
- *Kalender*
- *Handlingsplan*

**Mal for verktøyene
finnes på kurs-siden**

Notat/Oppgave:

Lag en handlingsplan for dine mål