

SERVICE I SALG

Hva er service?

Service er et **produkt**, en **opplevelse** en **tjeneste**, og **skapes** best i samspill mellom kunden og deg som servicemedarbeider.

Med service mener vi den **totalopplevelsen** en kunde har i samhandel med en serviceproduserende virksomhet.

Hvorfor er det så viktig?

God service:

- *Legger grunnlaget for godt salg*
- *Gir bedriften en fortjeneste som igjen gir arbeidsplasser*
- *Skaper tillit, trygghet og legger grunnlaget for et varig kundeforhold*

Servicekonsept/servicekultur

Er et ferdig satt konsept/retningslinjer for hvordan vi vil at våre selgere skal selge til kundene.

Vi har en kultur for hvordan vi skal utøve salgsprosessen.

Vi deler her service opp i:

1. Personlig service = Er mellommenneskelig samspill mellom kunden og salgsmedarbeideren.
2. Systemservice = Systemservice dreier seg om å følge riktige systemer og rutiner.
3. Materiell service = Materiell service går på rent ytre faktorer
4. Reklamasjoner

Service er en opplevelse

For kunden er **totalopplevelsen** viktig. Den kan bestå av ulike situasjoner og møter med ulike mennesker. Uansett hvor i denne rekken av hendelser du møter kunden, blir du en aktør i den totale serviceopplevelsen.

Når man er servicemedarbeider, kan man produsere hele **totalopplevelsen** eller ett enkelt element i totalopplevelsen.

Service må bli et begrep med felles innhold for alle ansatte.

Undersøkelser viser at 82 % av kundene er villige til å betale mer hvis de opplever fantastisk/god service

Notater:

Hva er service for deg?

Gi eksempler på at du har fått god service.

Gi eksempler på at du har fått dårlig service

Hvordan merker dere de nye power kundene?

Hvilke systemservicer har dere i deres:

Bedrift
Senteret
Sentrum

SERVICE I SALG



Notater:

Hvordan merker dere de nye power kundene?

SERVICE I SALG

Salgsprosessen:



MØTE KUNDEN



AVDEKKE BEHOVET



PRESENTER
PRODUKT/TJENESTE



AVDEKKE ØVRIGE
BEHOV



AVSLUTNING

Notater:



MØTE KUNDEN

Få kunden til å føle seg velkommen og skap tillit - førsteinntrykk

- Se, øyekontakt
- Nikk - anerkjennende – jeg har sett deg
- Smil - er glad for å se deg
- Hils
 - Ny kunde – hei, velkommen
 - Kjent kunde: bruk gjerne navn, småsnakk. – du betyr noe ekstra
- Start en dialog
- Skape en hyggelig stemning
- «Analysere kunden»
- Husk kroppsspråket



AVDEKKE BEHOVET



SERVICE I SALG



VISE
RODUKT/TJENESTE

Begrens antall alternativer

- Helst 1-2 stk.
- Maks 3

Bruk positive beskrivelse

- Fin
- Flott
- God
- Smart

La kunden:

- Teste
- Ta på/holde
- Høre erfaringer gjerne personlige
- Vis stjerner på nettproduktet

Argumenter for løsningen

Bruk EFU (Egenskap – Fordel – Utbytte)



AVDEKKE ØVRIGE
BEHOV

Tilleggs- produkt

- Har du...
- Behøver du...
- Har du sett..
- Ønsker du...

Rådgi om:

- Lojalitetsprogram
- Kampanjer
 - i butikk
 - På nettet
- Neste besøk/salg
- Nyheter
- Aktiviteter
- Kjøpsfordeler



AVSLUTNING

Beslutning

Hjelp kunden med beslutningen

- Synes du skal ta denne..
- Vil du ha best resultat..
- Med denne får du garantert..

Bruk positive beskrivelser

- Fin
- Flott
- God
- Smart

Bekreftelse

- Da går vi for denne?
- Fornøyd med valget?

Notater:

SERVICE I SALG



AVSLUTNING

Forsterke kundens følelse av en vellykket opplevelse

- Få dem til å komme tilbake
- «Legge et godord i posen».
- Godfølelsen skal sitte!
- «Velkommen tilbake!»
- Fortell gjerne om hva som skjer i nærmeste fremtid, en aktivitet osv.

Vær forberedt på innvendinger
Ikke glem mersalg

Innvendinger

- Er positivt
- Akseptere dem
- Ta de på alvor
- Ikke bagatelliser
- Bekreft at det registrert og forstått

Vi må prøve å forstå hva som ligger bak en innvending.

Mersalg

To måter å øke omsetningen på:

- Få flere nye kunder til å handle.
- Få eksisterende kunder til å handle (omtankesalg).
 - Faste kunder er mest lønnsomme.
 - Et godt kundeforhold skaper mersalg.
 - Reklamasjoner gir muligheter for mersalg.
 - Utstilling og eksponeringer skaper kjøpelyst.
 - Tilleggstjenester kan trekke kunder og gi mersalg.

Reklamasjoner

Reklamasjonsbehandling – God Service

Reklamasjoner = muligheter

1. Lytt oppmerksomt til hva kunden sier
2. Finn løsningen som gjør kunden fornøyd
3. En reklamasjon skal besvares i den form den er rettet. Skriftlige klager besvares skriftlig osv.

Notater:

SERVICE I SALG

Muntlig reklamasjon

- Lytt
- Finn ut hva som har skjedd
- Takk for tilbakemeldingen
- Vis medfølelse og forståelse
- Beklag overfor kundens opplevelse
- Ikke skyld på andre
- Finn en løsning som gjør kunden fornøyd

Skriftlig reklamasjon

Les nøye gjennom reklamasjonen

Se på sak, ikke ta noe personlig

Svar til kunden:

- Takk for tilbakemeldingen
- Vis medfølelse og forståelse
- Beklag overfor kundens opplevelse
- Ikke skyld på andre
- Finn en løsning som gjør kunden fornøyd
- Hyggelig avslutning

Den servicen du yter overfor kundene er helt avgjørende om man skaper et positivt eller negativt forhold til hver enkelt kunde.

Kunnskap gir trygghet, og det er først når vi føler oss trygge at vi er i stand til å yte god service

Notater:

Hvordan gi det beste førsteinntrykket?