



”Att släppa loss den inre energin är målet”, det säger Susanne Einhorn, beteendevetaren som forskat i vad vi söker för slags service kunder vill ha i olika sammanhang. Efter mer än tio års egen erfarenhet från handeln och servicebranschen har Susanne många goda råd att ge: ”Om personalen kan släppa loss sin inre drivkraft och kreativitet kan varje unik besökare känna sig omtyckt, förstadd och hemma. Alla besökare kan bli supernöjda kunder. Allt du ger från hjärtat får du tillbaka. Det är en upplevelse du säljer. Ditt jobb är att skapa magi!”

Utbildningsföretaget United Sales bildades 1995. Sedan dess har ett stort antal företag valt att använda oss för föreläsningar och utbildningar inom både säljteknik, ledarskap, retorik, kommunikation, konflikthantering och utvecklingssamtal.

Fokus är kommunikationen mellan säljare och kund samt chefs coaching.

Verktygen är enkla, jordnära och lättillgängliga för både säljare och chef. Resultaten mäts både i konkreta merförsäljningssiffror och den personliga attityden. United Sales kan erbjuda ett stort antal utbildningar .

***"Vi fick lokal högkonjunktur,
plus 80% i jämfört med budget efter kursen"***

Ulf Haverby, VD på Pondus. Hösten 2008.

Företaget drivs och leds av Susanne Einhorn.

U//S susanne
einhorn
+46 708763300 susanne.einhorn@telia.com www.unitedsales.se

Offert för butikssäljarutbildning; Nyköping våren 2010

Jacqueline Hellsten
Koordinator för projekt "Lyftet"
070-725 62 69

Syfte:

Det övergripande syftet med utbildningen är att skapa supernöjda kunder, lyckliga säljare och ekonomiskt framgångsrika butiker. Med entusiasm, energi och glädje förmedlar Susanne Einhorn kunskap personlig försäljning för att kunna öka butikernas försäljning per kund.

Målgrupp:

Butikssäljare och butikschefer med varierande bakgrund, erfarenheter och kompetens.

Innehåll:

- ✚ Säljutbildningen utgår från kundens behov och beteende. Vi går igenom vad som påverkar kundens köpbeslut hur man som säljare agerar proaktivt.
- ✚ L Ledarutbildningen för butikschefer där den dagliga säljcoachingen fokuseras. Målet är att belysa hur butikschefer driver säljet med aktiviteter och feedback i butiken

Båda utbildningarna innehåller handfasta råd, övningar, diskussioner och praktiska exempel. Verktygen är enkla, jordnära och lättillgängliga för både säljare och chef. Resultaten mäts både i konkreta merförsäljningssiffror och den personliga attityden.

Upplägg:

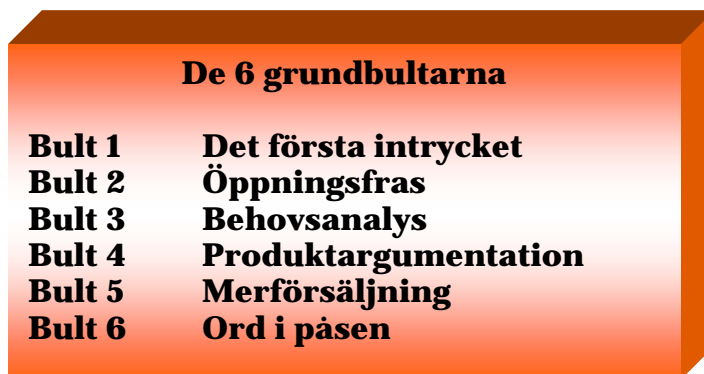
Steg 1: Säljträningen genomförs på en heldag för både säljare och butikschefer tillsammans

Steg 2: Butikschefsträningen(heldag) sker i nära anslutning till steg 1

Steg 1 Säljträningen:

Att jobba med sälj och service handlar om att agera med hjärtat. Hur ska vi utmärka oss och bli bättre än alla andra – varje möte och varje minut? Det finns bara ett enkelt svar på den frågan. Rätt verktyg och rätt träning för att kunna bli världsbäst!

Ta chansen att låta samtliga säljare få en vitamininjektion av sälj och service. Se till att ingenting lämnas åt slumpen och att varje säljare inser att varje handling kan göra den stora skillnaden. Denna träning är en intensiv säljträning som kommer att ge inspiration, motivation och mod att våga skapa ännu lite nöjdare kunder.



Bult 1: L.Ö.N. (Leende. Ögonkontakt. Nick) Att kunna klara av att ge varma och generösa "hej" under dagens alla tempoväxlingar. Att se till att energin smittar till teamet och kunderna.

Bult 2: Öppningar. Att roligt, underfundigt och med glimten i ögat kunna börja prata med kunden om det som faller sig mest naturligt i situationen.

Bult 3: Behov. Aktivt lyssnande och en god portion nyfikenhet leder till att vi snabbt lär oss att plocka ut kundens köpsignaler.

Bult 4: Prova/Känna Upplevelseshopping. Att ge kunden rätt mängd tid för att få uppleva att hålla i en vara och låta alla sinnen stimuleras. Vi bygger argument som beskriver kundnyttan istället för egenskaper.

Bult 5: Merförsäljning. Merförsäljning handlar aldrig om att lura eller manipulera. Det är istället en omsorg om kunden. Vårt jobb är att föreslå – kundens jobb är att besluta. Vi tar inte ansvar för kundens plånbok.

Bult 6: "Ordet i påsen" innebär att stärka och bekräfta kundens köp samtidigt som vi hälsar välkommen till nästa besök.

Träningen kommer att en mängd praktiska tips och idéer. Vi jobbar på i ett högt tempo. Vi tar alla chanser att dela upplevelser, erfarenhet och våra allra bästa säljknep för att utveckla Sveriges mest proffsiga säljare.

Steg 2 Säljcoachningen för ledare:

Tänk dig en arbetsplats där alla är fulla av energi och har en positiv inställning varje dag. Där de tekniker som lärts ut under säljträningen används hela tiden! Omöjligt? Inte alls! Nyckeln till framgång heter **säljcoachning för ledare!**

Att coacha handlar om att ta fram det bästa hos sina medmänniskor genom att observera, förutse och påverka beteenden. Tydlighet är ett centralt ord i processen. Coachens uppgift är att kunna sätta fingret på beteenden och sedan guida och träna mot ett nytt agerande.

De raka samtalen: Obehagliga samtal skjuts upp. Problem sopas under mattan. "I morgon blir det nog bättre". Fjärilar i magen. Att vända begynnande obehagligheter innan de växer till stora oroshärdar är svårt.

Giraffmetoden hjälper oss att sluta stoppa huvudet i sanden som strutsar eller agera som hotfulla skrämmande vargar. Giraffen fokuserar på människors beteende. Hemligheten är att kunna sätta fingret på beteenden och inte tala om personligheten. Giraffen står för ett tydligt "jag-budskap" där avsändaren enkelt visar vilka beteendet som inte är OK och öppnar upp för ett samtal där konstruktiva lösningar och gemensamma mål kan diskuteras. Giraffmetoden visar vägar för hur dessa vanliga situationer kan bli hälsosamma problemlösningar där människor får möjlighet att växa.

Ett vanligt förekommande fenomen är att personal skickas på säljkurs – de kommer hem och är entusiastiska, men efter ett par veckor har effekten försvunnit. I kursen säljcoachning vimlar det av aktiviteter, för att förankra och fördjupa de 6 grundbultarna i vardagen efter kursen.

Butikscheferna får alla kreativa övningar som de kan använda vecka för vecka. Varje säljare kan därmed få en regelbunden individuell utvärdering och nya träningsuppgifter från sin säljcoach.

Butikscheferna jobbar efter ett program med aktiviteter vecka för vecka.

Varje tema följer de 6 grundbultarna.

Tema 1: Hälsa på kunden.

Tema 2: Öppningsfraser

Tema 3: Behovsanalys

Tema 4: Produktargumentation

Tema 5: Merförsäljning

Tema 6: Ord i påsen.

För varje period paketeras träningsinstruktioner, tävlingar, affischer, utvärderingar och rapporteringsunderlag för resultatuppföljning.



Priser och gruppstorlek:

Steg 1: Max 20 personer (säljare och butikshefer blandat)

Pris 25 000 sek ex moms per dag

Förslag på datum: 11 mars, 12 mars

Steg 2: Max 15 personer (Endast butikshefer. Dessa måste först gå steg 1)

Pris 25 000 sek ex moms per dag

Förslag på datum: 15 mars

Priserna ex moms, samt kostnader för resor, tryckning av dokumentation och konferenslokal.

Vi ser fram mot ert svar. Offerten är giltig i 10 dagar.

Stockholm 2010-01-25

Några referenser

Acne	Hobbs	Reebok (Norden, Baltikum. Benelux, Tyskland)
Adidas (Baltikum, Norden)	Hydroscand	Restaurangakademien
AGE	Håbo kommun	RKV- kontorsvaror
Akademibokhandeln	IKEA (20 länder i världen)	Roche
Apoteket	Indiska	Rocks
Arlanda Outlet	J Lindeberg	R.O.O.M.
Arkaden	JB	Rose & Borne
Beckers	Johan P. Fiskrestaurang	SAND
Bee-Line	JOY	Sandal Partner
Bianco Footwear	Jönköping City AB	Sealife
Biljardexperten	Järnia	Sinova
Boomerang	Levi's	Skövde Kommun
Sv. Bokhandelsskola	Life	SOLO
Bröderna M Restaurang	Ljusdal i Centrum	Sollentuna Centrum
Camilla & Malmströms	Luxottica	Stadium
Cederwall Arkitekter	Kriss	Stockhome
Ciba Vision	Malmö Citysamverkan	Spirit
Cityhuset Eskilstuna	Malux	Sv. Naturskyddsföreningen
Desam	Mattbolaget i Västerås	Säbb&Blomqvist;
DesignTorget	Mogul	Sörman
Dillbergs bokhandel	Modebutikerna	Texas Longhorn
Esprit	MQ	Tomra
Eurosko	Måltidsdagen	Tre Stiftelser
Expert	Nike	Wettergrens Bokhandel
Eztrad	Nyköpings City	Vasakronan
Farsta Centrum	Ordning&Reda	Visavi
Folkets Hus och Parker	OKQ8	Voice of Europé (Norge)
Franchise Group	Pagelle	Värdförbundet
Granngården	Pashion	Västerås mattbutik
Gudrun Sjödén	Pondus	Västerås Multicenter
Guldfynd	Polarn O. Pyret	Ålands köpmannaförening
Hasselfors Garden	Pressbyrån	Årets Kock
Hemtex	PUB	7-11