

Salg og kundekommunikation i detailhandelen

Kort fortalt

Efter kurset kan du anvende markedsanalyse, markedsføring, kommunikation og informationsteknologi samt fremmedsprog i jobsituationer, og arbejde metodisk med salgs- og markedsføringsaktiviteter og kundeserviceopgaver.

Kursusinfo

Bliv en endnu dygtigere sælger og købmand!

Lær hvordan du optimerer dit salg i butikken gennem en bred palette af virkemidler.

For at drive en succesfuld butik i dag, handler det om meget andet end blot at "åbne døren" om morgenen. Der sker store forandringer i detailhandelen og ikke mindst, i vores kunders købsadfærd. Disse ændringer er vi, som butik og medarbejdere i detail, nødt til at forholde os til, så vi fortsat har et ståsted på markedet. Markedsføring, digital tilstedeværelse, oplevelsesdrevet shopping, personligt salg, ændrede rammer for den fysiske butik, er alle ting vi i langt højere grad, skal arbejde med i vores hverdag.

Vi har sammensat et bredt program som tager hele vejen med omring din butik. Målet er at give dig et indblik i, hvor du kan optimere din egen indsats for at skabe en succesfuld butik og spændende oplevelser for dine kunder.

Kursets indhold

- Det personlige salg. Skærp dine salgskompetencer!
- Personlig fremtræden og kommunikation.
- Personlig planlægning og samarbejde.
- Viden om økonomiske sammenhænge (Budgettering, prisfastsættelse, svind m.v.)
- Daglig økonomistyring og opfølgning på nøgletal. Igangsættelse af handlingsplaner.
- Butikkens profil og image.
- Identificering af butikkens målgrupper.
- Konkurrentanalyse og butikkens handlingsparametre.
- Optimering af butikkens indretning.
- Optimering af butikkens markedsføring. Herunder valg af medier og midler, samt økonomi og lovgivning.
- Branding og profilering.
- Butikkens CSR-strategi og social ansvarlighed.
- Digitale trends og tendenser. Omnichannel og internationalisering.
- Digital købsadfærd og kunderejsen.

Forudsætninger

Det vil være en fordel, at du har kendskab til IT på et grundlæggende niveau

Antal kursusdage

20 dage

Kontakt



Kristina Damborg
Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 4.160,00

**Uden for AMU-
målgruppe:**
DKK 11.049,00

Tilmelding



Fag: Salg og kundekommunikation i detailhandelen

Fagnummer: 48254	Varighed 20 dage
AMU-pris: DKK 4.160,00	Uden for målgruppe: DKK 11.049,00

Målgruppe: Kurset retter sig mod ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med salg og kommunikation til kunder.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende mundtlig og skriftlig kommunikation og relevante kommunikationsstrategier i salg og kommunikation til kunder i butikken, samt tilpasse kommunikationen sprogligt, kulturelt og teknologisk til en virksomheds forskellige kommunikationssituationer og -kanaler.

Deltageren kan søge information om varer, kunder, økonomi og en virksomheds markedsforhold fra forskellige kilder, samt analysere og bearbejde informationen og fremlægge resultatet mundtligt og skriftligt for kunder i forbindelse med en salgs- eller kundevejledning eller for kolleger i butikken.

Deltageren kan arbejde metodisk med planlægning, administration og opfølgning af salgs- og markedsføringsaktiviteter, og kan udføre branding, salgs- og kundeserviceopgaver, med anvendelse af viden om kundeadfærd, kulturelle normer og værdier og om betydningen af personlig fremtræden.

Deltageren kan anvende viden om relevante bestemmelser i lovgivningen, der vedrører butiksdrift, salg, markedsføring og kundebetjening, i planlægning af arbejdsopgaver og konkrete salgssituationer.

Deltageren kan på baggrund af viden om målgrupper og segmentering anvende markedsanalyse og markedsføring i brancherelevante sammenhænge.

Deltageren kan vurdere, vælge og anvende relevante informationsteknologiske værktøjer til kommunikation og informationssøgning i forbindelse med vejledning og salg til kunder samt i de daglige arbejdsopgaver i butikken.

Deltageren kan anvende modeller til analyse og vurdering af behov for informationsteknologiske løsninger og reflektere over informationsteknologiske problemstillinger i en detailvirksomhed.