



2.3.1 Kunden og montøren

Målgruppe

Installatører, saksbehandlere, prosjektledere, montører og andre som ønsker å lære mer om kundebehandling, service og salg.

Målsetting

Deltaker skal få forståelse for montørens/medarbeiderens rolle som firmaets selgende representant i møte med kunden. Bli bevisstgjort elementer knyttet til salgsutløsende adferd, og lære grunnleggende elementer i salg og service kommunikasjon.

Kursinnhold

- Fra tradisjonell håndverkeradferd til kjøpsutløsende adferd
- Selverkjennelse – en nødvendighet for endring av etablert adferd
- Verdibasert salg – hva er det?
- Meg som rådgivende kundebehandler

Varighet: 4 timer