



**DATUM: 10 APRIL PÅ KÅKÅS KONTOR I LOMMA,  
KASTANJEVÄGEN 17, LOMMA, TID: 9.00-16.30. 1 DAGSKURS.**

**DATUM: 11 APRIL PÅ KÅKÅ/JÄSTBOLAGET,  
SOLLENTUNAHOLMSVÄGEN 9, STOCKHOLM  
TID: 9.00-16.30. 1 DAGSKURS.**

**KURSLEDARE: MIKAEL ÅKESSON / PARETO**

# SÄLJ & SERVICE

Vi kunder väljer våra inköpsställen där vi får bäst upplevelser. Det gäller såväl bakverk, utbud som personliga bemötande. I det personliga mötet bygger du varumärket, d.v.s. vad folk säger om er ute på stan eller bygden. Antingen har det givit kunderna positiva upplevelser eller så har de någon gång varit åt andra hållet. Om man vill lyckas med sitt varumärke och bygga sin lönsamma tillväxt måste man hela tiden se till att utveckla sig själv och sina medarbetare i hur vi bemöter kund, hjälper kund och skapar merförsäljning. När du går denna utbildning får du lära dig hur kunderna tänker och hur du och dina medarbetare bäst bemöter dem. Vi pratar kommunikation, hur vi ger Det Lilla Extra samt hur vi vänder arga kunder till att bli de bästa ambassadörerna för oss.

**HÄR ÄR LITE PUNKTER PÅ DET VI KOMMER ATT  
GÅ IGENOM UNDER DAGEN:**

- 80/20 – Affärsmannaskap
- Vad är bra service? Mystery Shopper
- Så här tänker kunden
- Hur skapar vi värde för kunden? Kundbemötande
- Kommunikation
- Att överträffa kundens förväntningar – DLE
- Den arga kunden
- Kundbemötande & Bästa Service
- Checklista för framgång
- Merförsäljning

**PRIS: 2 495 KR/PERSON**

**VILL DU HA MER INFORMATION?** Vänligen kontakta,  
Tina Menzel på KåKå tel 040 - 641 95 04.

