



Framgångsrika kundsamtal

sluta presentera och börja ge...

16 mars

23 mars

13 april

08.00 – 12.00, Blommenhof Hotell

13.00 – 17.00

Se nedan tider för personlig coaching.



Antoni Lacinai

Antoni Lacinai utvecklar människor inom kommunikation, försäljning och ledarskap. Han är författare och föreläsare, utbildare och certifierad coach, facilitator och moderator.

För dig som vill

Utveckla och förbättra förmågan att förbereda och genomföra ett effektivt kundmöte. Och, se fram emot nästa presentation med glädje.

Dagarnas innehåll

VETA

- Vad kan jag göra innan?
- Frågeteknik
- Samtalsprocess
- Intresserad eller intressant?

VISA

- Vad du säger, hur du ser ut och hur du låter
- Vad köper kunden – egentligen?
- Kan det vara bra att veta något om retorik när man är säljare?
- Var i din presentation minns kunden egentligen vad du säger?
- Hantera PowerPoint
- Nio sätt att övertyga

VÅGA

- Hur kommer du till avslut?
- Olika beslutstyper
- Vinna?



Antoni Lacinai

I sin verksamhet Comiendo Communications får han sina kunder att prestera bättre i möten med andra. För mer information – se www.lacinai.se

Frågor

Camilla Carlsson
Blommenhof Utbildning
0155-29 09 10

Syftet med dagarna

- Att utveckla och förbättra förmågan att kunna förbereda och genomföra ett effektivt kundmöte.
- Få kännedom om egna styrkor och svagheter i mina kundsamtal.
- Förståelse hur jag förmedlar ett budskap som bygger långsiktiga relationer.
- Få mina kunder att uppleva vårt företags varumärke under mina möten.
- Att kunna läsa kunden i de olika situationer som jag ställs inför i vardagen.
- Få möjlighet att träna på samtal och presentationer och därmed vara väl förberedd när det blir "match".

Arbetsätt under kursen

- Utbildningen består av kortare teoripass varvat med praktiska övningar som utgår från din vardag.
- Vi arbetar med värderingar, attityder, beteenden samt att förbereda och hantera lättare och svårare kundsamtal och presentationer.
- Vi arbetar hela tiden med praktisk träning och aktiv återkoppling/feedback – att våga ge och ta emot konstruktiv kritik och beröm.

Tider för personlig coaching

	16 mars	23 mars	13 april
13.00 – 14.00			
14.10 – 15.10			
15.20 – 16.20			
16.30 – 17.30			

Byt gärna med varandra om tiden inte passar dig.

Välkommen

Ord från Antoni Lacinai

Jag ser fram emot att få jobba med er under några dagar i nu mars och april. Det blir en blandning mellan träning, workshops, teori och diskussion som jag syr ihop för oss.

Jag har själv en bakgrund inom försäljning och marknadsföring sedan 1990, och jag har hunnit med några år inom datakom-branschen också.

Jag tänkte också skriva några ord om professionell coaching som ni får efter varje halvdag, eftersom det är annorlunda mot den mer guidande lärarrollen:

Professionell coaching

- Ren coaching handlar om att få dig att själv nå dina insikter med hjälp av en coach som framför allt ställer frågor. Ofta vill de coachade ändå att jag, om jag har en kunskap, erfarenhet etc., förmedlar den. För min del gör vi det så som var och en av er vill.
- En coach är som ett strukturerat bollplank med tystnadsplikt. Det vi pratar om stannar mellan oss om du inte själv vill annorlunda.
- En viktig bit i coaching att du själv äger de beslut du tar. Först då blir coachingen riktigt värdefull.
- Man kan säga att en föreläsning är ytligt, en utbildning lite djupare och coaching är djupast eftersom det är precis dina frågor som vi tar upp. En timme per gång, bara om dig.
- Coaching är väldigt effektivt - om du vill bli coachad, och det fungerar riktigt dåligt om du inte vill. Viljan är A och O.
- Själv är jag ACC certifierad Coach enligt International Coach Federation (ICF), vilket betyder att jag gått utbildning, coachat en viss mängd timmar och sedan gjort ett coachprov där jag blivit godkänd. Det tog mig ungefär ett år.

Förberedelser

Coaching kan handla om precis vad som helst. Syftet här är professionellt. Hur blir jag bättre i min säljroll? Men ibland kan det ta andra vägar än den rakaste. Det visar sig.

Så fundera redan nu på:

- Vad vill jag prata om?
- Vad är målet med det?

Förväntningar

Som coach har jag förväntningar på dig: Att du är aktiv, att du gör det du säger att du ska göra och att du äger dina beslut.

Du kan förvänta dig från mig: Att jag är aktiv, att jag är närvarande, att det är din agenda som gäller och inte min, att jag vill att du lyckas.