

Certificeret Sælger

MODUL 1

Køberen og købsprocessen

Salgspsykologi
Samspillet
Freuds personlighedsmodel
Neuro-lingvistisk programmering
Maslows behovspyramide
DISC-analyse
Meyers Briggs-analyse
Joharis vinduet
De tre personlighedsdimensioner
Transaktionsanalyse
Assertionsteori
Købsmodeller
Købsprocessen
Tilpasningsprocessen
Beslutningsprocessen
Stimulus-respons-modellen
Købsengagement
Købsadfærd
Følelsers kraft
Kunden
Segmentering
Salgstrappen
Customer Relationship Management
Key Account Management
Kundeservice

Øvelsesopgaver
Afleveringsopgave

MODUL 2

Personligt salg

Indledning og behovsanalyse
Er særligt passende når
Forberedelsen
Forberedelsen i butik
Salgssamtalens fem faser
Indledningen

Behovsanalyse
Præsentation og afslutning
Præsentationen
Afslutningen
Når kunden ikke er klar endnu
Når kunden siger nej
Mersalg
Psykologiske kundegrupper
Afslutningen
Forsoningen

Øvelsesopgaver
Afleveringsopgave

MODUL 3

Andre salgsmetoder

Direkte markedsføring
Direkte reklame
Hvordan læses et salgsbrev?
Udformningen af et salgsbrev
Telefonsalg
Indgående opkald
Udgående opkald
Opsøgende salg
Tilbagevendende salg
Nogle konkrete salgsstrategier
EFI
Varianter af EFI
DABA
Gensidighed
Knaphedsprincippet
Sympati
Salgsargumenter
AIDA-modellen

Øvelsesopgaver
Afleveringsopgaver

MODUL 4

Dybdegående viden

Butiksmarkedsføring
Butiksatmosfære
Stimuli
Gunstige følelser
Butikslayout
Forskellige butikslayouts
Kundestrømme
Farver
Hvad betyder farverne?
Lys
Skiltning
Lyd
Duft
Hvilke dufte er bedst?
Sociale faktorer
Eksponering
Lov og etik
Professionsetik
God markedsføringsetik
Markedsføringsloven
Fjern- og boligsalgsloven
Hvordan kommer jeg i kontakt?
Prissætning og omkostningsberegning
Prissætningsstrategier
Påslag
Margin

Øvelsesopgaver
Afleveringsopgave



Uddannelsesmål

Målet med uddannelsen er, at studenten efter afsluttet uddannelse har tilegnet sig de færdigheder, der kræves for en kvalificeret og selvstændig beskæftigelse inden for området.

Adgangskrav

Ingen krav på adgangsgivende eksamen

Bedømmelseskriterier

Efter afsluttet uddannelse og godkendt resultat på alle afleveringsopgaver og prøver, modtager den studerende et certifikat. Den ansvarlige underviser for uddannelsen er den, der eksaminerer den studerende.

Eksamensbetegnelse

Certificeret Sælger.

Uddannelsesforløb

Studierne kan gennemføres i valgfrit studietempo og omfatter ca. 6-8 ugers fuldtidsstudier.