

## Salgsteknik

Fagstatus:	Faget er et obligatorisk fagmodul i Salg
Omfang:	10 ECTS point
Uddannelse:	Akademiuddannelse
Eksamensform:	Mundtlig eksamen med udgangspunkt i projekt
Særlige adgangsforsudsætninger:	Det anbefales at gennemføre Salgspsykologi inden Salgsteknik

### Formål

Formålet med faget er at sætte den studerende i stand til effektivt at kunne gennemføre salg på konsumentmarkedet og B-t-B markedet ved anvendelse af relevante salgsteknikker. Faget vil sætte den studerende i stand til at kunne planlægge og gennemføre salgsmøder og andre typer af salg. Deltagelse i faget vil give den studerende en forståelse for salgsledelse og betydningen af sælgers rolle i en virksomhed.

### Mål

At den studerende:

- Kan forklare sælgers rolle i en virksomhed
- Kan identificere etiske spørgsmål omkring sælgerrollen
- Kan illustrere betydningen af sælgers adfærd og fremtoning
- Kan anvende en effektiv kommunikation
- Kan anvende metoder til afdækning af kundens behov
- Kan udarbejde de planer, der skal gå forud for et kundemøde
- Kan gennemføre et salg i forskellige salgssituationer på B-t-C og B-t-B
- Kan analysere og følge op på gennemførte salgsmøder
- Kan udarbejde og præsentere et konkret tilbud til en kunde
- Kan behandle konkrete kundeindvendinger i forbindelse med en salgssituation
- Kan gennemføre forhandlinger, herunder prisforhandlinger
- Kender overordnede principper i salgsledelse

- Kan behandle kundereklamationer
- Får indsigt i sælgers opgaver i forbindelse med relationsmarkedsføring

## **Indhold og omfang**

Vejledende vægt i procent:

1. Salgsteknik	50 %
2. Sælgers opgaver	20 %
3. Salgsledelse	15 %
4. Planlægning af salget	15 %

### *1. Salgsteknik*

Den studerende skal kunne anvende strukturerede spørgeteknikker til afdækning af kundebehov og til opnåelse af accept på disse behov fra kunden. Den studerende skal kunne anvende teknikker til præsentation af løsninger på kundebehov og til opnåelse af accept på disse løsninger på en effektiv måde.

Den studerende skal kunne udvælge og anvende egnede åbninger og afslutninger på en salgssituation/ et salgsmøde.

Den studerende skal kunne planlægge strukturen i en salgssituation/ et salgsmøde og efterfølgende gennemføre den planlagte struktur på en salgssituation/ et salgsmøde.

Den studerende skal kunne behandle kundeindvendinger på en differentieret måde i relation til den enkelte kunde.

Den studerende skal kunne løse prisforhandlingsopgaver med sigte på at opnå en win-win situation.

Den studerende skal kunne afdække og analysere værdiskabende forhold for kunden..

Den studerende skal kunne kommunikere med alle kundetyper og udvise fleksibilitet.

Den studerende skal kunne behandle konfliktsituationer og reklamationer.

### *2. Sælgers opgaver*

Den studerende skal kunne forklare sælgers roller i en virksomhed.

Den studerende skal kunne finde relevant viden om kunder og konkurrenter.

Den studerende skal kunne udvælge kundeleads og bedømme potentialet i disse leads.

Den studerende skal kunne løse opgaver omkring arbejdet med at servicere eksisterende kunder.

Den studerende skal kunne bedømme hensigtsmæssig adfærd, sprogbrug og påklædning samt kunne identificere og diskutere etiske spørgsmål.

### *3. Salgsledelse*

Den studerende skal kunne redegøre for forskellige former for organisering af sælgerkorpset

Den studerende skal kunne beskrive forskellige former for motivationsfaktorer og aflønningsformer for sælgere

Den studerende skal kunne redegøre for opstilling af mål for sælgere, målenes baggrund og opfølgning på mål.

Den studerende skal kunne beskrive principper omkring coaching

### *4. Planlægning af salget*

Den studerende skal kunne frembringe relevant viden om en konkret kunde

Den studerende skal kunne generere relevante mål for et salgsbesøg

Den studerende skal kunne udarbejde kundetilpasset salgsmateriale

Den studerende skal kunne anvende referencer og testimonials aktivt i en konkret salgssituation og kunne forklare betydningen af disse

Den studerende skal kunne udarbejde et skriftligt tilbud

Den studerende skal kunne bedømme styrkeforholdet i en salgssituation

Den studerende skal kunne fremlægge relevante forhandlingspositioner og forhandlingsparametre

Den studerende skal kunne planlægge en forhandlingssituation med flere deltagere fra sælgers virksomhed

Den studerende skal kunne redegøre for planlægning og strukturering af egen tid.

## **Centrale emner i faget**

### *Salgsteknik*

Struktureret gennemførelse af et salgsmøde/ en salgssituation

Håndtering af kundeindvendinger og reklamationer

Prisforhandlinger

### *Sælgers opgaver*

Kilder til viden om kunder og konkurrenter  
Opbygge og vedligeholde relationer  
Ethiske spørgsmål  
Kundeleads

### *Salgsledelse*

Motivationsfaktorer  
Organisering  
Mål og opfølgning på mål

### *Planlægning af salget*

Opstille mål for et salgsbesøg  
Udarbejde kundetilpasset salgsmateriale  
Udarbejde tilbud

Undervisningen er meget deltagerorienteret. Der arbejdes med rollespil og coaching. De studerende involveres meget aktivt i hele undervisningen igennem diskussioner og præsentationer af oplæg og besvarelser på stillede opgaver. Der forekommer også arbejde i mindre grupper.