

# Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

## Kort fortalt

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

## Kursusinfo

### Lær om kunders adfærd og konflikthåndtering

Synes du, du ofte står i en vanskelig situation i butikken med en sur kunde, som spreder negativ energi? Og kan du se, det måske handler om manglende forventningsafstemning? På dette kursus bliver du som salgsansat klædt på til at spotte forskellige kundetyper, og hvordan disse tackles for at sikre netop den kundeservice, som de forventer. Du får indblik i en række nyttige teknikker til at håndtere konflikter med vanskelige kunder i forskellige salgssituationer. Du bliver på den måde i stand til at arbejde med de hindringer, der kan påvirke dit salg negativt.



## Kursets indhold

- Teknikker til konflikthåndtering
- Kropssprogets betydning
- Konstruktive kommunikationsværktøjer, herunder konfliktrappen og op-/nedtrappende sprog
- Forskellige kundetyper - hvordan skal de tackles?
- Dine egne styrker og begrænsninger i konflikthåndtering
- Assertiv kommunikation

## Antal kursusdage

1 dag.

## Kontakt



Kristina Damborg  
Lundsgaard  
Kursussekretær  
27886014  
kklu@ah.dk

## Kursuspris

**AMU-pris:**  
DKK 208,00

**Uden for AMU-  
målgruppe:**  
DKK 789,95

## Tilmelding



## Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

<b>Fagnummer:</b> 45389	<b>Varighed</b> 1 dag
<b>AMU-pris:</b> DKK 208,00	<b>Uden for målgruppe:</b> DKK 789,95

**Målgruppe:** Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaet.

**Beskrivelse:** Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.