



VÄRDSKAP, SERVICE & MERFÖRSÄLJNING

BJÖRN SALOMONSSON

Fokus:

"Merförsäljning, kundbemötande och service."

Ledord:

"När vi fått in gästerna/kunderna till oss, hur ökar vi deras serviceupplevelse och skapar merförsäljning?"

Fakta:

"Restaurangbranchen har bollen på sin sida jämfört med dagligvaruhandeln, tar marknad och omsättning från dem. Vinner just nu kampen om magen. Vad gör vi för att för att utveckla vår fördel i branchglidningen, och inte tappa bollen till dvh när de gör en motoffensiv? "

Kattricket

Den där känslan av att likt en katt sitta högt uppe i trädet, vila sig stark, se sitt mål och med full kraft kasta sig mot målet. Visst, det pirrar när man kastar sig ut och man vet inte om man når målet, kanske stukar man en tass när man landar.

Men, en stukad tass läker!

Ibland behöver du bryta dina invanda mönster, oavsett det är på jobbet eller i privatlivet. Att du valt att delta på denna utbildning med The Bishops arms är i sig ett exempel på att du vill bryta dina invanda mönster! Du behöver inte förändra hela ditt livsmönster för att göra ett kattrick. Ibland räcker det med att byta sidan man sover på i sängen, det är stort i sig. Det viktiga är att du utmanar dig själv och dina egna osynliga gränser som ofta skapas. Du klarar mycket mer än du tror.

Du har ett liv på dig att kasta dig ut – vilka mål har du? ta tillfället!

- Våga kasta dig ut, känn att det pirrar.
- "Mitt kattrick skulle kunna vara att..." Egen reflektion.

⇒ Utmana dig själv och dina egna uppsatta osynliga gränser.

Kundrelation

När blev du hänförd av en säljare senast och vad var det som gjorde att du blev det? Hur kommer det sig att vi ibland känner tillit och förtroende till en för oss okänd person och tar till oss dennes rekommendationer?

Skillnaden är hårfin mellan att ha upplevt en bra säljare mot en dålig. Du själv är den bästa kritikern för en sådan bedömning. Hur du själv vill bli bemött av en säljare, och å andra sidan hur du inte vill bli bemött. Det finns många verktyg och modeller för att vara en bra säljare, men inget slår det personliga mötets magí, dvs. att känna sig sedd, hörd och uppvaktad. Det är något du själv kan påverka genom dina egna handlingar. Du är chef över ditt eget agerande!

- Se mig – Svara
- Hör mig – Förmågan att lyssna
- Uppvakta mig – Uthållighet

⇒ 30 sekunder... vad innebär det för dig?

Millenials - motivationscoaching

Den nya generationen motiveras av en inre drivkraft. De är inifrånstyrda och självförverkligande.

I framtiden vill 7 av 10 vara entreprenörer och egenföretagare istället för att vara anställda.

⇒ Är du redo för "millenials" i din chefsorganisation?

Egna noteringar:
