

Innehåll

	Förord	5			
1	Sälj- och kundservicearbete	9	3	Att arbeta med service och kundsupport	63
	"En riktigt duktig säljare har elefantöron"	9		Kundsupport när tekniken krånglar	63
	Kundens köpresa	11		Kundsupport före ett köp – marknadsföring och kundklubbar	64
	Säljaren är företagets ansikte utåt	14		Kundsupport under ett köp – kundtjänst och chatt	70
	Strategier för god service	17		Kundsupport efter ett köp – återkoppling, betyg och recensioner	72
	Kundanpassad service till alla kundtyper	19		UPPGIFTER	84
	UPPGIFTER	26			
2	Anpassning till och förståelse för kunden	35	4	Utveckla ditt sätt att kommunicera	97
	Olika kunder kräver olika bemötande	35		Allt börjar i första mötet	97
	Förstå kunderna – om kundgrupper och segmentering	37		Varför är kommunikation viktigt?	98
	Lär känna din kund genom att skapa en kundprofil	41		Första intrycket kan vara avgörande	101
	Anpassa ditt bemötande efter kundtypen	44		Professionell kommunikation skapar förtroende	106
	Så bemöter du olika kundtyper	46		Kommunicera i digitala kanaler	112
	UPPGIFTER	52		UPPGIFTER	116

5	Personlig försäljning	125	7	Hantera klagomål och reklamationer	195
	Fygitalt kundmöte på Synsam	125		Målet är alltid en nöjd kund	195
	Säljteknik och säljpsykologi	129		Konsumentlagarna sätter förutsättningarna	196
	Säljsamtalet – vägen till köp	136		Om kunden ångrar sig	211
	UPPGIFTER	151		Om kunden är missnöjd	217
				UPPGIFTER	223
6	Försäljning i olika situationer	163	8	Utvärdera och utveckla kundens upplevelse av service	235
	Olika vägar till försäljning	163		Utvärdera för att bli bättre	235
	Försäljning där kund och säljare möts fysiskt	165		Olika sätt att göra kundundersökningar	236
	Digital försäljning i fysiska butiker	170		Planera en egen undersökning	243
	Försäljning utanför den traditionella butikslokalen	172		Utveckla serviceupplevelsen med hjälp av kundundersökningar	252
	Försäljning när säljare och kund möts digitalt	178		UPPGIFTER	257
	UPPGIFTER	186		Register	262
				Bildförteckning	269