

**VELKOMMEN TIL JOBVEJEN | ET LÆRINGSLABORATORIUM FOR MENNESKER**  
**VI ARBEJDER MED MENNESKER | HOS OS FINDER DU SMILET FREM**

**VIL DU MED PÅ EN SPÆNDENDE REJSE**  
**VIL DU MED UD OG TRÆNE**  
**TAG DIN VIRKSOMHEDS OG DIT EGET DNA MED PÅ REJSEN**  
**EN REJSE HVOR VI TRÆNER MED**  
**SALGSPSYKOLOGI OG GRUNDLÆGGENDE SALG**

Alle medarbejdere i en virksomhed er sælgere,  
nogle med forskellig tilgang til dialog med kunderne  
Dette kursus er unikt fordi det tager udgangspunkt i virksomhedskulturen  
Du arbejder med dine kompetencer ud fra din egen virksomhed



***Er du nysgerrig? – vil du vide mere?***  
***Så læs videre på næste side***  
***Se mere på [www.jobvejen.com](http://www.jobvejen.com)***

**Fagmodulet Salgspsykologi og grundlæggende salg er et akademimodul på 10 ECTS point og hentet fra akademiuddannelsen AU i international handel og markedsføring.**

**Kurset udbydes på vegne af Københavns Erhvervsakademi, KEA, under lov om åben uddannelse. Fagmodulet afsluttes med en skriftlig og mundtlig eksamen.**

## **FOR VIRKSOMHEDERNE**

- Kurset tilpasses virksomhedskulturen, men lektionsplanen fastholdes. Kurset kan strækkes over en periode efter aftale således at kursuslængden kan afpasses den enkelte virksomhed, uden at indholdet, kursusplanen, metoder og læringsmål ændres, da dette er basis for selve kurset og eksamensformen.
- For de virksomheder der kan få støttet via SVU, Statens Voksenuddannelsesstøtte, skal kurset være afsluttet inden 8 uger
- Ønsker virksomheden at kurset strækkes over længere periode end 8 uger, er dette også muligt. Forløbet aftales individuelt

Virksomhederne kan vælge at deltage i eksamen som er skriftlig med mundtlig eksamination.

Se uddybende information om eksamen under afsnit eksamensform på side 5.

## **HVEM AFHOLDER KURSET**

Det er virksomheden Commercial Development som står for undervisning, se mere på [www.jobvejen.com](http://www.jobvejen.com)

Dette kursus er opbygget omkring medarbejdernes verden, og den virksomhed de befinder sig i. Kurset sætter fokus på udvikling af medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne får mulighed for at arbejde med hele det psykologiske aspekt omkring salg, kommunikation og kunderne. I dette kursus er der også mulighed for at afprøve det indlærte på en virtuelle virksomheder, som er en anden måde at se tingene på.

## **Tilmelding**

Du tilmelder dig via hjemmesiden [www.jobvejen.com](http://www.jobvejen.com) , her finder du også andre informationer

Har du spørgsmål eller måske bare lidt nysgerrig efter at vide mere så kontakt os på:

Tlf.: +45 20 36 90 30 - Mail [cd@b-n-r.dk](mailto:cd@b-n-r.dk)

## Beskrivelse af kursusforløbet

Formålet med kurset er at give kursisten en forståelse af grundlæggende salgpsykologi og kompetence til at agere i forhold til forskellig kundeadfærd, tilpasse egen adfærd og kommunikation til forskellige kundetyper for derved at opnå bedre resultater med sine egne kompetencer. Kurset giver desuden en introduktion til grundlæggende teknikker i forbindelse planlægning gennemførelse og opfølgning på et møde eller en samtale.

Antal lektioner a' 45 minutter, i alt 60 lektioner.

### Del 1 - Kompetenceafklaring - persontyper salg – typologier

- Der arbejdes med den personlige kompetenceafklaring, den personlige DNA, herunder en optimering af CV og LinkedIn Profil. Der arbejdes med paradigmer omkring kompetenceafklaring, strategisk-taktisk og operationelt. Kompetencerne konverteres i et SWOT analyse hvor der arbejdes med de personlige- og faglige kompetencer.
- Der arbejdes med en personanalyse på den enkelte deltager baseret på adfærd
- Der arbejdes med typologier og der gennemgås teorierne bag dette, samtidig med at kursistens profil sættes sammen med egen personanalyse.

I kombination af egen sælgeradfærd og et estimat på forventet adfærd hos kunderne arbejdes der med dette i praktiske workshop.

Begrebet "Den virtuelle virksomhed" introduceres og kursisten arbejder nu med de indlærte teorier og modeller i virksomhedsform. Derved opnås færdigheder i virksomhedstankegangen og sælgeradfærd og forskellige kultur problematikker i virksomheder.

### Del 2: Markedssegmentering – kundeadfærd

- Der arbejdes med en segmentering af markedet, der arbejdes med modeller til makro- og mikromarkedet og der søges efter brancher og virksomheder.
- Der arbejdes med segmentering af kundetyper, hvilke typologier er relevante såvel personlig som i virksomheder, samt begreberne virksomhedskultur.
- Der arbejdes med kortlægning af typologier på personer i de valgte virksomheder (kunderne), og ud fra dette læres der hvordan man kan udarbejde sin egen kommunikationsstrategi, for derved at etablere kontakt og møder.
- Der arbejdes med modeller i Customers univers, CUBE, hvordan kortlægger man kundens/virksomhedens kultur for at forstå kundens verden.

### Del 3: Kommunikation og psykologiske værktøjer

- Kommunikationsprocessen er en vigtig del af salget, derfor arbejdes der med indlæring af nogle vigtige elementer på dette område.
- Der arbejdes med de sociale medier, specielt LinkedIn som er et virksomhedsbaseret værktøj
- Lær at sælge med LinkedIn
- Neurosalg er den del af hjernen som er i funktion når der er kommunikation mellem mennesker. Der indlæres derfor hvad er neurosalg og hvad kan kursisten bruge det til i en salgssituation.
- Der gennemgås hvordan det anvendes i markedsføring og hvordan man kan arbejde med det i salgssituationer og samtalsituationer.
- Dette sammenholdes med person typologier, og der vælges specifikke personer som er udvalgt til at have et møde med.
- Der arbejdes med transaktionsanalyse og praktisk forståelse for kommunikation. Der arbejdes med workshop og udvalgte emner (virksomheder). Der arbejdes med assertiv, submissiv og aggressiv adfærd for at belyse forholdet og samspillet mellem kunde og sælger.

### Del 4 – Salgsmødet – den vanskelige samtale

- Her arbejdes med kortlægning af kundetyper samt hvordan den personlige kommunikation spiller en vigtig rolle. Vi arbejder med kursistens egne evner i forskellige kommunikationsroller for derigennem at kunne påvirke kunderne til en positiv accept.
- Der arbejdes med forskellige modeller, herunder AIDA modellen og der modelleres ud fra denne til centrale begreber i kommunikationsarbejdet.
- Der indlæres metoder og teorier omkring gennemførelse af samtaler eller møder og der arbejdes med den virtuelle virksomhed, således at der gennemføres praktiske og relevante træningsøvelser.

### Del 5 – Key Account Management – KAM

- Denne del er baseret på opbygning af relationer til kunder og virksomheder. Vekslingen mellem at være "Hunter" eller "Farmer", hvordan bygger man relationer op, og hvordan vedligeholder og udvikler man relationer til andre.

## Del 6 – Implementering af læring - den virtuelle virksomhed

- Denne del deles op i to afsnit, det første for de deltagere som vælger at gå til eksamen. Hele denne del er implementering og læring samt forberedelse til eksamen. Der arbejdes med eksamensprojekter som er en del af undervisningen.
- For de personer som ikke vælger at gå til eksamen arbejdes der med opsøgende salg og udvidede teknikker under KAM teorierne

### Noget om kurset

Salgspsykologi og grundlæggende salg  
Godkendt af KEA – Københavns Erhvervs Akademi  
Optaget på den nationale positivliste – nr. 209 kode 37610  
Optaget på den regionale positivliste – nr. 143 kode 37610  
Kurset giver 10 ECTS POINT

### Adgangskrav

Adgangskravet er en relevant erhvervsuddannelse, en gymnasial uddannelse eller uddannelse på tilsvarende niveau, samt mindst 2 års relevant erhvervserfaring.

### Eksamensform:

#### Mundtlig prøve på baggrund af et kort individuelt projekt

Prøveformen er en mundtlig prøve på baggrund af et skriftligt kort projekt.

Et kort projekt er kendetegnet ved:

- At kursisten selv udarbejder en problemformulering eller hypotese.
- At kursisten selv vælger det teoretiske og empiriske grundlag for det korte projekt.
- At det skriftlige materiale præsenterer anvendt teori og empiri, der demonstrerer kursistens evne til teoretisk og empirisk belysning af problemformuleringen.

Det korte projekt skal indeholde følgende elementer:

- Problemstilling
- Problemformulering, evt. i hypoteseform
- Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangsvinkel.
- Analyse
- Konklusion

Det korte projekt har et omfang på maksimum 8 normalsider svarende til 8 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag.

Det korte projekt kan suppleres med bilag i form af videooptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præsentation. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

- 1/4 til et mundtligt oplæg
- 2/4 til eksaminationssamtale
- 1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

Kurset er opbygget omkring nogle læringsmål eller rette læringsudbytte fra studieordningen.

Der er tre definerede områder:

- VIDEN - vidensmål
- FÆRDIGHEDER - færdighedsmål
- KOMPETENCER – kompetencemål

Du kan se alle delmål på side 7 i dette dokument.

Der er i undervisningsplanen også nogle definerede metoder, mål med aktiviteter, undervisningsformen, didaktiske overvejelser, det overordnede mål og valg af litteratur.

## LÆRINGSUDBYTTE EFTER ENDT KURSUS (fra studieordningen på AU i international handel og markedsføring)

### Viden:

- V1 - Den studerende skal have viden og forståelse for:
- V2 - udviklingsbaseret viden om centrale metoder og modeller indenfor salg og salgskommunikation
- V3 - praksis og centralt anvendt teori og metode i forhold til, hvilke personlige egenskaber, der er vigtige i salgsarbejdet
- V4 - praksis omkring, hvordan personlighed og kommunikationsform kan påvirke kunderne
- V5 - hvordan centrale teorier om kommunikation er væsentlige omdrejningspunkter i salgsarbejdet
- V6 - egne styrker og svagheder i salgssammenhæng ud fra personprofilanalyse
- V7 - de to centrale begreber - positiv og negativ stress
- V8 - central jura i salget
- V9 - effektiv After-Sales service og behandling af kunderekalamationer

### Færdigheder:

- F1 - Den studerende skal have færdigheder i at:
- F2 - kunne arbejde kundeorienteret og anvende centrale metoder fra salgpsykologien - herunder vurdere kropssprog og forstå købmotiver
- F3 - læse, forstå og vurdere praksisnære problemstillinger i forhold til kundens forventninger og adfærd
- F4 - arbejde systematisk med i praksis at skabe tillid hos kunden ved bevidst tilpasning af salgsindsats og kommunikation overfor forskellige kundetyper
- F5 - anvende centrale metoder og værktøjer til at opstille relevante mål for et salgsbesøg og følge op disse
- F6 - anvende centrale værktøjer og metoder til at frembringe relevant viden om kunder og konkurrenter
- F7 - at udvælge og anvende egnede åbninger og afslutninger på en salgssituation
- F8 - anvende centrale metoder og værktøjer til at skabe kontakt og booke et møde
- F9 - anvende centrale metoder og værktøjer til at strukturere og efterfølgende gennemføre en salgssituation/et salgsmøde
- F10 - anvende strukturerede spørgeteknikker til afdækning af værdiskabende forhold for kunden og til opnåelse af accept på disse behov fra kunden
- F11 - anvende teknikker til præsentation (inkl. hjælpemidler) af løsninger på kundebehov og til opnåelse af accept på disse løsninger på en effektiv måde
- F12 - anvende teknikker til planlægning og strukturering af egen tid

### Kompetencer

- K1 - Den studerende skal opnå kompetence i at:
- K2 - identificere forskellige kundetyper og forstå vigtigheden af at kunne tilpasse egen indsats i forhold til disse for derved opnå bedre salgsresultater
- K3 - håndtere kundens ønsker ved hjælp af lytte og spørgeteknik.
- K4 - udarbejde plan for personlig udvikling
- K5 - håndtere negativt stress ved hjælp af planlægning og struktur.
- K6 - håndtere valg af kundeemner og bedømme potentialet i disse
- K7 - håndtere kundeindvendinger på en differentieret måde i relation til den enkelte
- K8 - deltage i samarbejde med alle kundetyper og udvise fleksibilitet
- K9 - håndtere konfliktsituationer og reklamationer