



Modul 3 CRM Fokus på Salg er målrettet salgsledelsen, CRM ansvarlige og projektgruppen. Fokus er på salget og salgsprocessen og ikke mindst på, hvordan du udbytter dine salgsressourcer bedst og sikrer den største indtjening.

Dag 1:

Salgsprocesser og pipelines

- 09.30 **Morgenkaffe og introduktion til modulet**
v/ kursusleder
- Modulets formål og indhold
 - Lærerkrafter og arbejdsform
- 10.00 **Salgsprocessen. Har I sådan én?**
v/ Michael Ærø, Zellgeist
- Mange virksomheder siger, de har en salgsproces, men er det reelt en salgsproces? Og hvad var udgangspunktet for designet af den? Er den designet ud fra, hvad virksomheden ønsker? Eller ud fra kundernes købsproces?
- Hvad er en salgsproces?
 - Hvordan designes en salgsproces?
 - Salgsproces og pipelinstyring
 - Salgsproces og salgstræning - er det én og samme ting?
- 12.00 **Frokost**
- 12.30 **Pipeline. Optimeret indsats-prioritering i salget**
v/ Michael Ærø, Zellgeist
- Salgsmøder og dialog mellem sælger og salgsleder handler som udgangspunkt om de opportunities, der er i sælgerens pipeline. Pipelinen kan være et fantastisk termometer for sundhedstilstanden i en sælgers opportunities, men det fordrer, at "målingerne" baseres på objektive vurderinger:
- Hvad er en pipeline styring og forecasting?
 - Styringsredskab eller blot bedrag
 - Hvordan opbygges en valid pipeline
 - Pipeline og salgsproces hænger sammen
- 15.00 **Genopladnings pause**
- 15.30 **Workshop: Strømliniet pipeline og salgsproces**
- Der diskuteres salgsprocesser og pipelines i mindre grupper. Målet er at hver enkelt deltager får gjort sig tanker i relation til egen virksomhed:
- Opgaveformulering og workshop
 - Plenumdiskussion ud fra workshop
- 17.30 **Debriefing**
v/ kursusleder
- Afslutning på første dag

Kursusfakta:

- Tid: 16-17. november 2010
- Sted: Skodsborg Kurhotel & Spa, Skodsborg Strandvej 139, 2942 Skodsborg. Telefon (+45) 45 58 58 00
- Praktik: Eksternatkursus. Evt. overnatning bookes på 45 58 58 00
- Pris: Pr. modul Kr. 8.000,- excl. moms
Alle 5 moduler kr. 35.000,- excl. moms
Pris er incl. kursusmaterialer samt forplejning mellem kl. 9.00 og 17.30.

Dag 2:

Ledelsesmodeller og spilleregler

- 09.00 **Optimeret indsatsprioritering i salget**
v/ Claus Due, Due & Partners
- Hvilke kunder, tjener du på? Hvem har ekstra potentiale? Og hvem bruger sælgerne reelt tiden på? Det er ikke usædvanligt, at du efter dette indlæg kan gå hjem og styrke indtjeningen med min. 25% uden at dine sælgere skal løbe stærkere. En enkel og effektiv model for ledelse og selvledelse i salget.
- Hvilke kunder tjenes penge på?
 - Hvilke kunder kan der tjenes mere på?
 - Skal vi flytte ressourcerne fra nogen kunder til andre?
 - Effektiv salgsledelse og resultatforbedring
- 12.00 **Frokost**
- 12.30 **CRM baseret salgsledelse: Sådan gjorde vi hos os**
v/ Gæstelærer
- I forbindelse med forberedelserne til CRM projektet indarbejdede vi nye metoder i salgsledelsen. Det flyttede kultur, ledelse og ikke mindst indtjening i en frygtelig fart. Men der var også nogle learnings.
- Vores brug af CRMmatrix® i indsatsprioriteringen
 - Vores brug af pipelines og salgsprocesser
 - IT-understøtning, mens vi venter på CRM
 - Det har vi lært
- 15.00 **Genopladnings pause**
- 15.30 **CRM-baseret telefonsalg og service**
v/ Mettelene Jellinggaard, InSide Kommunikation
- Sjusket og dårlig forberedt telefonindsats ødelægger alt for mange ellers gode kunderelationer. Det gælder som led i kampagner såvel som i dagligdagen
- hvad bruger vi telefonen til?
 - service og salg over telefonen
 - forberedelse og støtteredskaber
 - samspillet med de øvrige indsatser
- 16.45 **Debriefing**
v/ kursusleder

Tilmelding og information

CRM Skolen® er et diplomkursus omfattende 5 moduler af 2 dages varighed. Modulerne kan efter ønske tages enkeltvis og i vilkårlig rækkefølge.

Due & Partners er ansvarlig for udviklingen og kvaliteten af undervisningen på CRM Skolen®.

Tilmelding eller yderligere oplysninger om CRM Skolen® fås på telefon +45 70 20 18 90 eller www.CRMskolen.dk.

Ret til ændringer i programmet forbeholdes.