

Nöjda kunder kommer alltid tillbaka

För att utveckla centrumhandeln i Torsby och Sunne och för en ökad tillväxt i företagen arrangerar nu näringslivsbolaget Tuab tillsammans med näringslivsenheten i Sunne kommun och projektet *Den företagssamma utvecklingen* återigen en seminarierie serie riktad till butiker. Seminarierna sker under hösten 2010 i tre steg och gästas av den mycket erfarna butikschefen och föreläsaren Douglas Lipkin.

ANMÄLAN: Anmäl dig senast 3 september till Anna Öhgren Bodén, Torsby Utveckling AB, tel. 0560-160 18 eller Maria Mattsson, Sunne kommun tel. 0565-155 08. Kostnad för hela seminarierie serien om tre delar är 1 000 SEK exklusive moms per företag och faktureras via Arvika Näringslivscentrum.

DEL 1 - Nöjda kunder kommer alltid tillbaka

Innehåll: Inledande föreläsning om handelns utveckling. Kundperspektiv och nuvärdesanalys. kundpolicy, personalpolicy, servicepolicy och marknadsanpassning. Processen med affärsidé och koncept som ledstjärna.

När Tisdag 14 september
Var Lämplig lokal i Sunne eller Torsby
Tid 19.00 - 22.00

Lättare förtäring ingår under kvällen

DEL 2 - Från marknadsplats till mötesplats

Innehåll: Min butik utifrån mötet med kund. Skapa din egen kundvårdsplan som sedan inplanteras i den egna butiken. Vilken policy har butiken vad gäller service, reklamationer, klagomålshandling och kundkommunikation? Hur skapar du rätt försäljningskultur hos din personal? Hur får vi personalen att göra butiken till en mötesplats och kunden till en gäst? Hur får vi personalen att ha rätt attityd och "se" kunden? Manualer och praktiskt arbete: Så här förhåller vi oss till kunden. Träna hemma. Vem möter kunden? Säljprocess och säljteknik. Framgångsrikt personligt ledarskap skapar rätt mental inställning, arbetstillfredsställelse och resultat.

När Tisdag 19 oktober
Var Lämplig lokal i Sunne eller Torsby
Tid 19.00 - 22.00

Lättare förtäring under kvällen ingår

DEL 3 - Shopping idag som upplevelse

Innehåll: Workshop "Butikskommunikation" och kundorienterad njutning. Hur bygger du rätt fysisk butiksmiljö? Butikens roll i kommunikationen. Vi presenterar några sanningar kring butiken som du får reflektera kring och praktiskt arbeta vidare med. Uppgift: Vi blir "secret shoppers" hos varandra och ger feedback. Vi ser varandras butiker utifrån image/mötesplats/kundkommunikation. Feedback på uppgiften.

När 9 november
Var Lämplig lokal i Sunne eller Torsby
Tid 19.00 - 22.00

Lättare förtäring under kvällen ingår

SEMINARIESERIEN FÖR BUTIKER är en delaktivitet i projektet *Den företagssamma utvecklingen* som är ett samarbete mellan Torsby, Sunne, Arvika, Eda, Storfors, Säffle och Årjäng. DFU finansieras av Europeiska regionala utvecklingsfonden, Region Värmland och deltagande kommuner och syftar till att regionen ska fortsätta utvecklas och vara ett attraktivt område att bedriva företag i.



En investering för framtiden

