



## Kursus til turistvirksomheder i Nordjylland

# Kvalitet, salg og service i turistbranchen

Hvordan sælger du bedst og mest til jeres gæster og kunder? Hvordan giver du den bedste service? Få styr på alle faser af service og salg, så du opnår succes i enhver kundesituation med turisten. På kurset lærer du at forstå og afdække gæstens behov og reagere på købssignaler samt at målrette dit salgsarbejde.

På kurset vil du lære betydningen af servicebegrebet, lære at anvende aktiv lytning. Du vil få øvet din spørgeteknik, så du får styrket din kommunikation i hele kommunikationsprocessen. Du vil lære at identificere og aflæse forskellige kundetyper, så du kan målrette din kommunikation og dit salg og service bedst muligt. Du lærer desuden at håndtere indvendinger og misforståelser, og du får teknikker til at afslutte salget. Dette sikrer kvalitet i enhver situation.

### Kursusindhold

- Forstå gæstens og turistens behov
- Identifikation af forskellige kundetyper
- Verbal og nonverbal kommunikation (sprog og adfærd)
- Købssignaler, spørgeteknikker og aktiv lytning
- Håndtering af indvendinger
- Den gode service

- Den gode salgskontakt
- Planlægning af salget
- Optimering af salget
- Teknikker til afslutning af salget
- Effektmåling

Du vil på kurset blive støttet i at træne teknikker til eget salgsarbejde. Du opnår desuden færdigheder og forståelse for vigtigheden i at planlægge og prioritere salget.

### **Målgruppe**

Kurset er udviklet til frontmedarbejdere, der varetager service- og salgsfunktioner i rejse, turist- eller oplevelseserhvervet og andre medarbejdere med direkte salgskontakt.

### **Antal dage**

3 dage

### **Priser**

252 kr. pr. deltager. Der er mulighed for at søge løntabsgodtgørelse efter gældende regler. Satsen er i 2020 på 881 kr. pr. deltager pr. dag. Kontakt os for nærmere oplysninger.

### **Praktiske informationer**

Kurset holdes hos Aalborg Handelsskole, AMU Nordjylland, Sandmoseskolen eller på anden adresse efter jeres ønske.

### **Kontaktoplysninger**

Ring eller mail, så vi sammen kan planlægge kursus for netop jeres virksomhed eller område.

Hanne Christensen  
 Chefkonsulent  
 Telefon 2788 6018  
 E-mail hac@ah.dk



*AMU-kursus 46500 Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen*

- Turisme Akademiet er blevet til i et tæt samarbejde mellem virksomheder i Jammerbugt kommune, Jobcenter Jammerbugt, HF&VUC NORD, Aalborg Handelsskole, Center for Karriere og Uddannelse og AMU Nordjylland, Sandmoseskolen, og det har til formål at uddanne personer, der ønsker at arbejde med serviceturisme.

**TURISME  
 AKADEMI**