



Det er mange penge – Salg og Service

Opgave 1 – 4 × 20 reglen

1. Brug 4 × 20 reglen til at vurdere sælgerens signaler og adfærd i mødet med Hr. Olsen.
2. Hvad synes I om Alex's håndtering af Hr. Olsen?

Opgave 2 – Kundevurdering

1. Der findes groft sagt fire vanskelige kundetyper, der kan være problematiske for en sælger. Hvilken kundetype er Hr. Olsen?

Opgave 3 – Dress code

1. Hvad vil det sige, at en virksomhed har en Dress code?
2. Beskriv Alex's påklædning i filmen.
3. Hvordan passer påklædningen til den konkrete salgssituation?
4. Find eksempler på Dress code fra andre virksomheder – fx de steder I har måske fritidsjob.

Opgave 4 – Servicepakke og Serviceleverance-system

1. Hvad er kerneydelsen, og hvad er periferiydelsen for en trælasthandel?
2. Beskriv de tre elementer i en trælasthandels serviceleverance-system.

Opgave 5 – Produkt og kvalitet

1. Hvad er funktionel kvalitet?
2. Hvad er smagsmæssig kvalitet?
3. Hvad er tillægsydelse i forhold til et produkt?
4. Hvad har betydning for Hr. Olsen i det konkrete tilfælde?

Opgave 6 – Salgssituationen

1. Hvorfor tror I, Alex foreslår en rabat?
2. Hvorfor sælger Alex ikke bare det billige terrassegulv til fuld pris?
3. Hvorfor vil Alex mon have en accept fra kunden, inden han spørger chefen?
4. Diskutér fordele og ulemper for henholdsvis Stark og kunden, ved at kunden opretter en konto.