



Lige til at smide på væggen – Salg og service

Opgave 1 – Brancheglidning

1. Diskutér, om salg af et fjernsynsbeslag er et eksempel på brancheglidning.
2. Er der efter jeres mening nogen grænser for, hvad et byggemarked i princippet kan sælge?
3. Hvad er årsagen til den stigende brancheglidning?

Opgave 2 – Behov, købemotiver og beslag

1. Hvilke behov dækker købet af et fjernsynsbeslag?
2. Hvad vil det sige, at et behov er effektivt, og at et behov er latent. Tag udgangspunkt i kundens indkøb i filmen.
3. Hvilke købemotiver tror I, kunden har i forbindelse med køb af beslag og boremaskine?

Opgave 3 – Hannes evner som sælger

1. Hvordan synes I, Hanne generelt håndterer salgssituationen?
2. Hvad er det der gør, at Hanne virker fagligt kompetent?
3. Hvordan får Hanne skabt en positiv salgssituation?
4. Hvordan går det med mersalget i den konkrete salgssituation?
5. Hvad vil det sige at oversælge – og gør Hanne det?
6. Diskutér overordnet Hannes kropssprog.