

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Entreprenörskap och företagande

Tema: Kundrelationer och försäljningstekniker

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Lektionens fokus ligger på att bygga och underhålla kundrelationer samt på effektiva försäljningstekniker. Eleverna kommer att lära sig om vikten av kundservice, strategier för att engagera kunder, och olika tekniker för att effektivt avsluta en försäljning.

Kunskapskrav

Eleven kan redogöra för centrala begrepp och modeller inom kundrelationer och försäljning. Eleven kan också ge exempel på hur dessa tillämpas i praktiken.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till kundrelationer (10 min)

- Ge en översikt av vad kundrelationer innebär och varför de är viktiga för ett företags framgång.
- Diskutera begrepp som kundnöjdhet och kundlojalitet.
- Förklara hur god kundservice kan påverka en affärsresultat.

Genomgång av försäljningstekniker (15 min)

- Presentera olika försäljningstekniker, såsom konsultativ försäljning och lösningsförsäljning.
- Diskutera psykologi och beteende i samband med försäljning.
- Visa exempel på framgångsrika sätt att avsluta en försäljning och hur man hanterar invändningar.

Workshop: Rollspel i försäljning (15 min)

- Låt eleverna arbeta i par eller små grupper, där de ska öva på försäljningstekniker genom att spela olika roller (säljare/kund).
- Ge scenarier där de kan öva på att presentera produkter, hantera

invändningar och avsluta försäljningar.

- Uppmuntra eleverna att ge varandra feedback på sina prestationer.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta de viktigaste punkterna från lektionen om kundrelationer och försäljning.
- Diskutera hur goda kundrelationer kan skapa långsiktig framgång för företag.
- Ställ frågor som uppmanar till reflektion över hur de kan använda lärdomarna praktiskt i sina affärsidéer.

Aktivitet

Eleverna ska utveckla en strategi för att hålla kunder engagerade och nöjda i sitt fiktiva företag, inklusive olika metoder för att föra dialog och hantera kundfeedback. De ska också tänka ut hur de kan avsluta försäljningen på ett effektivt sätt. Aktiviteten syftar till att ge dem praktisk erfarenhet av att arbeta med kundrelationer.

Beräknad tidsåtgång: 30 minuter

Exit-ticket

- Vad innebär en god kundrelation? Svar: En relation där kunden känner sig värderad och får bra service.
- Nämn två viktiga faktorer för kundnöjdhet. Svar: Kvalitet på produkten/tjänsten och kundservice.
- Vad är konsultativ försäljning? Svar: En försäljningsteknik där säljaren agerar som rådgivare för att förstå kundens behov.
- Hur kan man hantera kundens invändningar? Svar: Genom att lyssna aktivt, be om förtydligande och ge konstruktiva svar.
- Varför är det viktigt att avsluta en försäljning? Svar: För att säkerställa att affären går igenom och att kunden känner sig nöjd med sitt val.

Hemläxa

Skriv en kort rapport om hur viktig kundservice är för ett företags framgång, inklusive exempel på bra och dålig kundservice. Längd: 400 ord.

Fördjupningsuppgift

Eleverna kan utforma en kundservicepolicy för sitt fiktiva företag, inklusive riktlinjer för hur man hanterar kundkontakt, klagomål och feedback. De ska också överväga hur de ska mäta kundnöjdheten.

Förslag för nästa lektion

Tema: Affärsetik och hållbarhet

I nästa lektion kommer vi att diskutera affärsetik och hållbarhet i entreprenörskap, vilket är avgörande för modern företagsverksamhet. Vi kommer att utforska hur företag kan ta socialt ansvar, och hur hållbarhet kan integreras i affärsstrategier. Förståelse för dessa aspekter är väsentlig för att skapa framgångsrika och ansvarsfulla företag i dagens samhälle. Lektionen kommer att inkludera fallstudier av företag som framgångsrikt implementerat hållbarhetsinitiativ.

Förberedelser

- Samla exempel och material om kundrelationer och olika försäljningstekniker för att dela med eleverna.
- Förbereda rollspelsscenarier för övningen i försäljningstekniker.
- Skapa en presentation som sammanfattar nyckelkoncepten i försäljning och kundrelationer.

Tags: [Lektion](#)