

Föreläsningar med Mats Danielsson, Etikettdoktorn®

Affärsetikett – Er möjlighet till fler lyckade affärer

- Vänder sig till** Er som vill öka kompetensen inom området och få en vassare relation till kunden. Om du vill ge ditt företag / din organisation / din myndighet konkurrensfördelar.
- Innehåll** Optimerar du dina möjligheter vid mötet med kunden? Det handlar om affärsetikett, adderade mervärden som gör att du får affären. Några exempel:
- Hur får jag min viktiga kund att tacka ja till ett möte
 - Hur planerar jag kundaktiviteten för att öka relationen
 - Målfokuserad representation
 - Samarbeta effektivt för att nå målen
 - Manligt och kvinnligt värdskap
 - Hur jag minglar affärsmässigt och strategiskt
 - Hur agerar jag och mina medarbetare i värdskapet?
 - Skillnaderna mellan privat värdskap och i tjänsten
 - Uppvaktning av kund som stärker relationerna
 - Planera värdskapet kostnadseffektivt och mät resultatet
– relationsindex, ett enkelt instrument att mäta kontaktytorna
- Föreläsningen besvarar dessa frågor och mycket mer. Det kan vara säljaren som vill få en större kunskap i vett & etikett, men även den på kontoret som vill ha en bättre intern etikett. Allt hänger ihop och påverkar. En god etik och etikett inne på kontoret sprider sig snabbt ut i säljleden. Kunden kommer märka detta snabbt. För vid lika varor och tjänster kan det vara bemötandet som avgör om du får affären eller ej.
- Interaktivitet** I programmet finns frågeställningar och bikupediskussioner inlagda. Syftet är att auditoriet ska få en upplevelse av att vilja förändra.
- Personlig coaching** Behöver deltagarna en personlig coaching vid kundmöten eller annat är det fullt möjligt att arrangera.

Mats Danielsson Har en bakgrund som verksamhetschef i sjukvården och 15 års erfarenhet med marknadsföring av läkemedel. Detta i kombination med forskning och tusentals och åter tusentals frågor i vett & etikett samt egna erfarenheter, ibland dyrköpta...

Detta ger er en utbildning som baseras på etik, marknadsföring, kundrelationer och bemötande. Idag är Mats VD för Er Man AB och utbildar företag på heltid.



Program

1. **Varför är Affäretikett så viktigt?**

- Etik/Etikett
- Etikettens historia
- Bemötande är en investering
- Ta affärsrelationen på allvar
- Vänta med att tala affärer
- Våga vara social
- Presentera ditt företag så kunderna lyssnar
- Bygg ert varumärke med vett & etikett

2. **Företag har ofta stora likheter**

- Skillnader/likheter
- Syfte: Eget / Kundens/Gästens
- Hur? / Målfokuserat
- Välj rätt aktivitet
- Exempel på goda förebilder

3. **Intern etikett**

- Vad innebär detta?
- Har vi det på jobbet?
- Vi testar dina synpunkter?
- Diskussionsuppgift
- Gemensam summering
- Kan det allokeras vinster?
- Företaget kan tjäna pengar på en god etikett
- Kontorets (landskapets) etikett

4.

Allmänt bemötande

- Få dina kunder och gäster att tacka ja
- Bjud in i flera olika steg
- Gör en bra inbjudan
- Förändring av vanor
- Var proaktiv
- Ha respekt för alkohol/berusad kund/berusad kollega
- Vad man inte pratar om
- Regler för mingelvärdar
- Se affärsmöjligheterna i minglande
- Minglande är en konst
- Placera dig strategiskt
- Vilken mingeltyp är du
- Förbered ditt "elevator pitch"
- Välj rätt aktivitet
- Kvalitet istället för kvantitet
- Spontana möten – hantera dem affärsmässigt

5.

ÖVNING

Minglande och presentation

6.

Ett gott värdskap

- Tänk som hemma
- Vara värd och gäst
- Restaurangen kan bli din affärspartner
- Beställ bord/välj mat/platsen i restaurangen/vin/betala
- Gör kund middagen till en succé
- Ett event/kundaktivitet kontrollerar du
- Andra länders synsätt
- Utländska gäster

7.

Hälsandets konst

- Hälsandets historik
- Huvudbonad/Solglasögon
- Olika sätt att hälsa
- Handslag/Handkyss/Kindkyss
- Visitkort
- Tilltal Du och Ni
- Historik runt dessa begrepp

8. Allt kommunicerar

- När och hur man presenterar sig
- Titlar?
- Måste man presentera sig för alla?
- Sig själv/andra
- Vad är det för stil på mat & dryck
- Hur ser inbjudan ut
- Vem möter gästerna/vilka är gästerna
- Din agenda/Hur informerar du internt?
- Gör en intern planering

9 Klädsel

- Bygg inte murar som inte finns
- Kläderna ger signaler
- Affärsberedskap
- Allmänt om kläder
- Typer av klädsel
- Att tolka klädkoder
- Arbetets koder
- Klädkoder privat
- Festens koder
- Representation
- Utlandets koder
- Begravning
- Skor

10. Till bords i affärer

- Affärsmötets middag/representation
- Kvinnligt/manligt värdskap
- Värdskapets plikter
- Representationens värdskap – skillnader
- Målfokuserad representation
- Underhållning till middagen?
- Gör middagen till en succé
- Bordsplacera strategiskt/affärsmässigt
- Presentera gästerna
- Tysta sällskap, hur agerar jag?
- Placering: Traditionell / Arbetsmåltid
- Placering av svenska affärsgäster
- Placering av utländska gäster
- Vem går först/sist i affärer/privat
- Vem sätter sig först i affärer/privat

11. ÖVNING: CQ – ett test på dina kunskaper

- Du besvarar ett antal frågor om affärsetikett/bemötande internt etc.
- Ditt svar rättar du själv
- Gruppdiskussion

12. Klassiskt bordsskick

- Välkomsttal/skål
- Bordsdam/bordsgäst
- Glas, bestick, tallrikar, servett
- Bröd, sallad
- Kuvertet
- Serveringen
- Skålandet konst
- Aktivt övande
- När börja äta?
- Bordsskick
- Placeringskort/meny
- Hur äta vissa maträtter?
- Tacktal
- Konversation
- Resa sig
- Dans eller inte

13. Modern etikett

- E-post
- Telefoner
- Kontorslandskapet
- På resa
- Streetsmart

14. Allmänna frågor

- Akademisk kvart
- När anländer man
- Presenter/Uppvaktning
- Kläder vid uppvaktning
- Vem går först i trappan?
Mannen / kvinnan?
- Vem går först till restaurangbordet?
Mannen / kvinnan?
- Hur går man in i teaterns bänkrad?
- Vilket gör man först?
Hälsar på / säger adjö till värdfolket
eller tar av / sätter på ytterkläderna?
- Hur gör man med skorna?

15.

Resultatet

- Besluta vilka mål ni vill nå
- Ekonomiska mål
- Mål för förbättrade relationer
- Gör relationerna mätbara/reasonsindex ett enkelt instrument
- Kontrollera dina kostnader
- Förmånsbeskattning/mutor och bestickning (allmänt)
- Skillnad offentligt och privat
- Löpsedelstestet
- När mötet blev som bäst!

16.

Frågestund och öviga funderingar

- Utvärdering
- Vad finns mer att lära?

Bokning

Bokning och information:

Mats Danielsson

Er Man AB / Etikett doktorn

Webb: www.etikett doktorn.se

e-post: mats.danielsson@etikett doktorn.se

Gjuterigatan 4, 575 36 Eksjö

tel: 0381-39193