



Handel- og servicebedrifter som vinner i fremtiden

Intensivt kurs for handel- og servicebedrifter

Å lede en bedrift er krevende og travelt. Derfor har Innovasjon Norge utviklet et fem-dagers intensivt kurs med de viktigste verktøyene for hverdagen i små og mellomstore bedrifter. Dette kurset gir deg oversikt over trender og markedskrefter som påvirker din bransje, og hvordan du best bør møte dette. Du får også en konsis og avansert oppdatering i moderne markedsføring, effektivt salgsarbeid og god serviceledelse. Kurset omfatter både lokale, regionale og internasjonale markeder. En av landets fremste kursholdere i disse fagene vil gjennomføre kurset.

Hvis du ønsker økt lønnsomhet, eller et inspirerende faglig løft for veien videre, er kurset laget akkurat for deg. Hvis du spesifikt lurer på hvordan du kan utnytte mulighetene i den nye delingsøkonomien, er også dette kurset rett for deg.

Målgruppe

Handels- og servicebedrifter (reiseliv, opplevelse, kultur, kafe/restaurant, overnatting, butikk, håndverkere, etc). Kurset er i hovedsak rettet mot eksisterende virksomheter, men dersom du har en god og konkret forretningside innen handel- og service i omstillingsområdet, kan du også søke om å delta.

Målsetting

Kurset skal gi deg en oppdatert forståelse av trender og markedskrefter som vil påvirke egen virksomhet. Du vil lære konkrete og moderne verktøy for bedre salg og markedsføring. Kurset vil også formidle konkrete verktøy for å skape økt servicekvalitet, kundetilfredshet og kundelojalitet. Kurset skal ha direkte effekt på din bedrifts lønnsomhet og gi grunnlag for mer samarbeid i omstillingsområdet.

Arrangør

Omstillingsområdet i Nordkapp/Måsøy i samarbeid med Innovasjon Norge.

Faglig ledelse og gjennomføring

Per Ivar Seljeseth, fra Handelshøgskolen Nord i Bodø.

Gjennomføring

Tre samlinger gjennomført i september, oktober og november, 2016. De to første samlingene går over to dager, og siste samling går over én dag. Kurset vil bestå av forelesninger, egenpresentasjoner,

diskusjoner, egenarbeid og individuelle råd til hver enkelt deltakere/deltakerbedrift. Kurset blir arrangert i Nordkapp/Måsøy.

Egenarbeid og individuell rådgivning

Mellom samlingene må deltakerne gjøre to "hjemmelekser" som sendes til kursleder før neste samling, og som presenteres på samlingen. Etter presentasjonen vil hver deltaker få individuell tilbakemelding og råd for drift, salg og markedsføring av egen virksomhet. Erfaringsmessig er denne sekvensen svært verdifull for deltakerne.

Påmelding

Påmelding til omstillingsorganisasjonen

Gjennomføring

1. SAMLING (2 dager)

- Hva skjer i din bransje; handel, service, hotell, restaurant, turisme, etc.
- Strategier/forretningsmodeller som vinner i ulike bransjer.
- Grunninnføring; markedsføring, salg og service.
- Diskusjon: Hvordan vil din virksomhet greie seg i fremtidig konkurranse?

Egenarbeid:

- Konkretisering; hvordan kan din virksomhet vinne i fremtidig konkurranse?
- Hvordan tjene mer penger? Hvordan er din forretningsmodell?
- Analyseres av trusler, svakheter, muligheter og trusler.
- Strategi - hva må du gjøre?

2. SAMLING (2 dager)

- Presentasjon av innsendte analyser og strategier.
- Kursleder evaluerer innsendte analyser og strategier.
- Diskusjon rundt samarbeid og sesongutvidelser.
- Hva betyr internett, sosiale medier og delingsøkonomien for våre virksomheter.
- Verktøykassa for fremtiden: Dybdeforståelse av kundebehov, servicekvalitet, markedsføring, nye salgskanaler og personlig salg.
- Konklusjoner og råd til hver deltakerbedrift.

Egenarbeid:

- Detaljert plan for forbedring av egen virksomhet.
- Milepæler for gjennomføringen.

3. SAMLING (1 dag)

- Presentasjon av plan for hver bedrift.
- Tilbakemelding fra kursleder på hver plan.
- Event eller gjesteforeleser.
- Oppsummering; Virksomheter som vinner i fremtiden.

Kursleder Per Ivar Seljeseth er utdannet reiselivskandidat, siviløkonom og har en master i merkevarebygging. Han har jobbet som hotelldirektør, markedssjef, produktsjef, bedriftsrådgiver, høyskoleforeleser, og har bred erfaring som eier, styremedlem og styreleder i små- og mellomstore bedrifter. I dag jobber han med en doktorgrad i personlig salg. Seljeseth er en inspirerende og ettertraktet kursholder i fagområdene som gis i dette kurset. Han er kjent for å formidle praktiske verktøy tilpasset hverdagen til små og mellomstore bedrifter. Hans CV ligger på LinkedIn.

Mer om temaene - hva lærer dere?

HANDEL- OG SERVICENÆRINGEN I NORGE I DAG

- Utviklingstrekk; økt konkurranse, kjedevekst, netthandel, prispress og transparens.
- Strategier for å møte disse utviklingstrekkene.

FORRETNINGSMODELL FOR FREMTIDEN

- Hva selger du til hvem.
- Hvordan begeistre og bygge relasjoner med kundene.
- Ressurser/aktiviteter for å vinne konkurransen og tjene mer penger.
- Hvordan markedsføre deg mot lokal-, regional- og internasjonale markeder.
- Avgjørende samarbeidspartnere.
- Hvilke produktgrupper tjener du mest på, lite på og taper på.
- Dine største kostnader, og hva kan du gjøre med disse?

MARKEDSFØRING

- Produkt, service, salgskanal og prissetting.
- Samarbeid og lokale utfordringer.

NYE MEDIER/SALGSKANALER

- Markedsføring/salg gjennom nettside og email.
- Markedsføring/salg gjennom sosiale medier.
- Hvordan vil den nye delingsøkonomien påvirke din bedrift.
- Markedsføring/salg vha nye løsninger i delingsøkonomien.

SALG I HANDEL OG SERVICEBEDRIFTER

- Hvordan finne og selge mer til dine kunder.
- Enkle grep for å selge mer i ulike bransjer.

KUNDEBEHOV OG SERVICEKVALITET

- Hva er viktig for ulike kunder.
- Hvordan står det til med servicekvaliteten i Norge i ulike bransjer.
- Hvordan skape den gode serviceopplevelse, slik at kunder kjøper igjen og igjen.
- Klagebehandling for å bygge kundelojalitet og lokalt omdømme.

ØKONOMI

- Bedriftens største kostnadsposter.
- Hva tjener du mest penger på.
- Hva tjener du lite på.
- Hva taper du penger på.
- Hvordan analysere og styre de største kostnadspostene.
- Hvordan redusere faste- og diverse kostnader.