



# HANDELNS KOMPETENSBYRÅ

SV

Startsida

Hjälp    Therese Ahqvist    Logga ut

## Del 1

**Du arbetar i en butik med kontorsmaterial. Du får en kund som vill köpa färgtoner till sin skrivare. Hur agerar du?**

Jag visar flera av våra färgtoner och argumenterar för de mer kvalitativa. Jag föreslår papper till skrivaren och försöker skapa ytterligare merförsäljning.

Jag tar fram färgtonern, ger den till kunden och hänvisar kunden till kassan.

Jag visar flera av våra färgtoner och får kunden att köpa en av de bästa. Jag föreslår papper till skrivaren och skapar ytterligare merförsäljning och knyter kunden till vårt kundkort.

Jag tar fram färgtonern och passar på att fråga om kunden behöver papper till skrivaren.

Jag tar fram färgtonern och frågar om kunden vill ha något mer.

powered by Intermezzon



3/13



# HANDELNS KOMPETENSBYRÅ

SV

Startsida

Hjälp    test HKB    Logga ut

## Del 1

**En kund kommer in i butiken, går fram till dig och beskriver ingående vad denne är ute efter. Hur agerar du?**

Jag fortsätter med det jag håller på med medan kunden pratar.

Jag fokuserar på kunden, lyssnar, ställer frågor och sammanfattar det kunden sagt, så att jag exakt förstår vad kunden söker.

Jag möter kundens blick, lyssnar och uppfattar det kunden säger till mig.

Jag tittar på kunden och lyssna på vad denne säger.

Jag möter kundens blick, lyssnar och ställer ytterligare frågor för att vara säker på vad det är kunden söker.

powered by Intermezzon



7/13

