

BI Kompetanseforum inviterer til:

# OPERATIV SALGSLEDELSE

- seminarprosess over to samlinger à 2 dager

The BI logo consists of the letters 'BI' in a bold, white, sans-serif font, centered within a dark blue square.

Foto: Alexander Hagebrøt



*Gorm Kunøe  
Fagansvarlig.  
Førstelektor  
BI*



*Frank  
Kristiansen  
Foreleser*



*Eirik Petersen  
Foreleser*

Handelshøyskolen BI, Oslo. Oppstart 4. og 5. desember 2008

En av de aller viktigste ledelsesfunksjoner i enhver markedsorientert bedrift er operativ salgsledelse - uten dette svikter det livsviktige salget. Ingenting er så lett å vurdere som salgets utvikling, noe hele bedriften følger med på. Man ser hva bedriftens desidert viktigste funksjon er - salget - det blomstrer eller visner. Samtidig er ledelse av selgere ingen enkel sak, og hele bedriftens eksistens står og faller på at det selges. I et marked som stadig opplever endring, må metoder foredles og salgsledelsen og selgerne må få nye impulser. I en travel hverdag tyr man lett til gamle metoder, selv om disse kanskje ikke er de beste. Seminarprosessen er beregnet for deg som har interesse for å utvikle deg, og deg som ønsker å anvende nye metoder for å få en ny giv for salget i din bedrift.

## Dag 1: 4. desember 2008

### Introduksjon til operativ salgsledelse

Seminarprosessen og virkeligheten: De fire seminardagene presenteres og relevansen drøftes.

### De syv faser i salgsledelse

Salgsledelse foregår innen rammen for organisasjonens overordnede planlegging. Strategisk og operativ salgsplanlegging er viktige verktøy for å forstå mulighetene i et marked og hvilke ressurser som må til for å få solgt. "Syv-fase-modellen" er god å bli kjent med. Denne modellen setter salget i rett perspektiv.

### Selgernes aktivitetsnivå

Det er tankevekkende at ca.15% av uteselgeres tid anvendes til direkte kundekontakt - hvis ledelsen ikke er fokusert på hva selgerne bruker sin tid på. Noen av temaene det fokuseres på er :

- Dine selgeres hverdag
- Hvordan jobber dine selgere i det daglige?
- Hvordan mener du de bør jobbe?
- Hvordan lukke "gapet" mellom det som skjer og det som burde skje?

## Dag 2: 5. desember 2008

### Selgermotivasjon

Ingen yter uten å være motivert. Vi har satt av god tid i programmet til å presentere relevant teori og praksis omkring motivasjon av selgere.

### Prestasjonscoaching

Her presenteres og trenes deltakerne i hvordan et coachingprogram kan utformes for å målrette selgernes prestasjoner. Fra kartlegging til oppfølging.

### Konfliktløsning

Konflikter kan være konstruktive, oftest oppleves de som ødeleggende for resultat og arbeidsmiljø. Følgende temaer fokuseres det på:

1. Kjempende konfliktløsningsstil eller vinne/tape
2. Prosessorientert konfliktløsningsstil eller vinne/vinne
3. Kompromiss-søkende konfliktløsningsstil
4. Unnvikende konfliktløsningsstil
5. Harmonisøkende konfliktløsningsstil

Hjemmoppgaven til 2. samling presenteres

## Dag 3: 22. januar 2009

### Hjemmeoppgaven rapporteres og kommenteres

### Selvledelse

Å selge er en ensom jobb. Teorier og teknikker innen "selvledelse" setter deltakerne i stand til for det første å lede seg selv, og å støtte sine selgere i den daglige kampen for ordre. Her er noe av de sentrale områdene innen selvledelse vi fokuserer på:

- Selvobservasjon
- Sette egne mål
- Egen belønning
- Trening & øvelse
- Hyggelige aspekter
- Motivasjon

### Samspill og ledelse

God ledelse er ingen soloprestasjon. Dyktighet i lederrollen er et resultat av samspill, det vil si å bli mer oppmerksom på og utvikle egne og andres samspillferdigheter. Dette er ferdigheter alle organisasjoner har bruk for, og i særdeleshet trenger salgsfunksjonen forståelse av samspillet. Samspillskompetanse er en nøkkelferdighet.

### Salg og markedsføring – om å jobbe i lag

En vesentlig forutsetning for å lykkes med relasjonært salg er forståelsen av samarbeidet mellom markedsføring og salg.

## Dag 4: 23. januar 2009

### Et selgende arbeidsmiljø

Jo tøffere markedet er for selgerne, jo sterkere bør det interne samholdet være. "Sterk" betyr også effektiv, tillitsbyggende og ærlig.

### Kundeutvikling og organisasjonsutvikling

Salgsledelse handler også om å sikre den rette balansen mellom kunderekuttering, prospekter i utvikling og vedlikehold av kunder. Her er noen temaer for dagen:

- Informasjon om kundene dine
- Account Management
- Key Account Management

### Veien videre – din planlegging

Oppsummering av seminarprosessen

### Arbeidsform

Vi vil vise hvordan forskning og praksis er til konkret hjelp i det daglige salgsarbeidet. Ditt engasjement er ønsket og krevd i gruppearbeidene og drøftelsene vi legger opp til. I mellomperioden får du muligheten til å utarbeide en enkel "slagplan" som vi drøfter på 2. samling. Vår pedagogiske metode er problembasert læring, for å sikre engasjement.

## Programansvarlig

Førstelektor **Gorm Kunøe** er en av Norges få forskere innen salgledelse, og er ansvarlig for BIs kursportefølje i personlig salg og i salgsledelse. Han har skrevet 12 bøker innen dialogmarkedsføring, service, markedsplanlegging, service og direkte markedsføring samt vitenskapelige artikler innen disse emnene. Kompetanseutvikling innen salgledelse har vært utført for toneangivende bedrifter innen shipping, oljeselskap, bank- og finans, verftsindustrien, hotell og reiseliv for å nevne noen som har vært gjennom kurs- og seminar virksomheten i regi av Kunøe.



Fagressursene for seminaret er Gorm Kunøe, Frank Kristiansen og Eirik Petersen. Disse danner et team med mange års trening i utvikling av personer i selgende organisasjoner. Dette har de gjort både i Norge og i utlandet, hvor norske bedrifter også skal selge – hver dag, året rundt.

## Faglige ressurser

**Frank Kristiansen:** Er en populær og engasjert foreleser, coach og foredragsholder. Franks oversikt og erfaring som operativ salgsleder skaper grobunn for god læring.



**Eirik Petersen:** Er en engasjert foreleser, coach og skribent. Bøkene "Nå dine salgsmål" og "Key Account Management" er bestselgere. Eiriks lange erfaring fra salgsansvarlig i store selskap og hans systematiske inngangsvinkel til salg er et verdifullt aktiva for deltakerne.

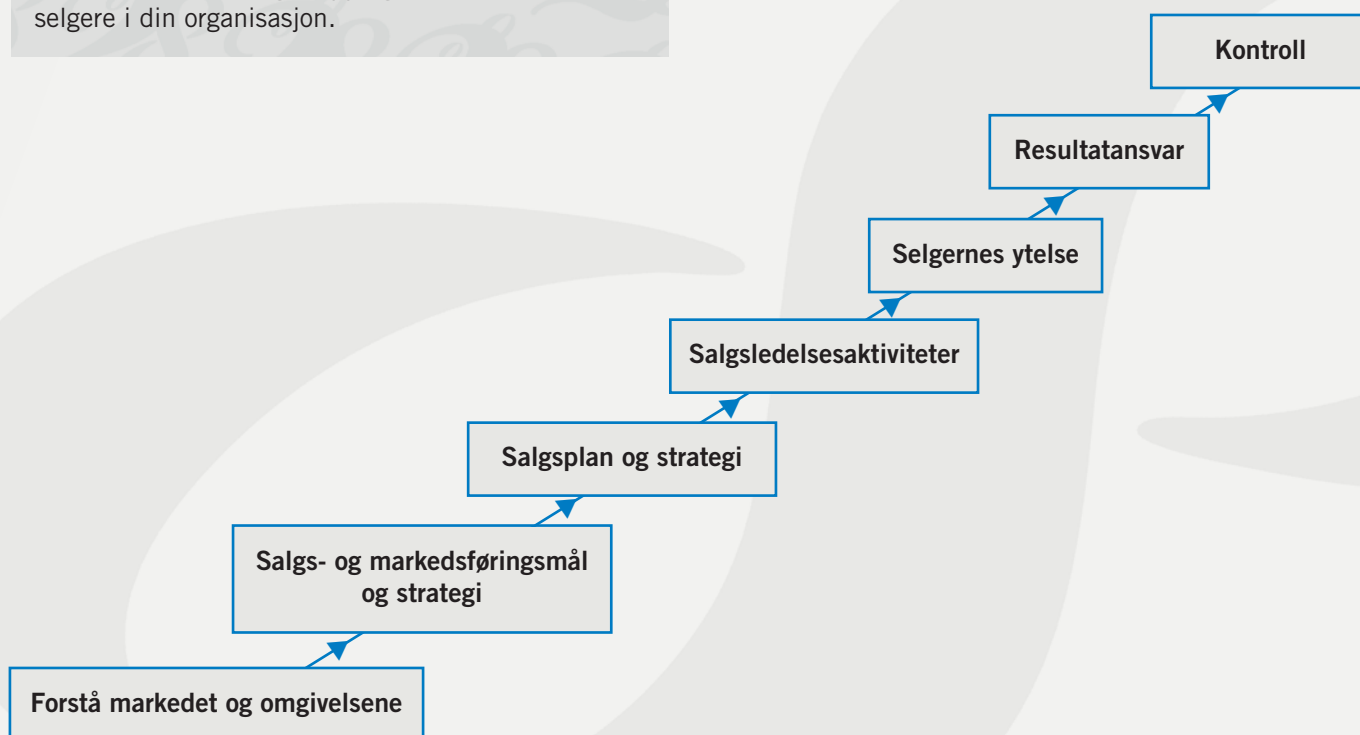


### Målsetting med seminaret

Å sette deg i stand til å lede de selgere du har ansvar for på en effektiv måte, og å bidra positivt til en motiverende salgskultur. Etter endt seminar skal du ha grunnleggende kunnskaper og ferdigheter i hvordan du leder, følger opp og videreutvikler dine selgere i din organisasjon.

### Målgruppe

Selgere med personalansvar, mellomledere, salgsledere, salgsdirektører med flere.



## Praktisk informasjon

### TID

Seminarer består av to samlinger à to dager:

**Samling 1:** 4. og 5. desember 2008.

Tidspunkt: kl. 08.00-16.00.

**Samling 2:** 22. og 23. januar 2009.

Tidspunkt: kl. 08.00-16.00.

### STED

Handelshøyskolen BI  
Nydalsveien 37, 0484 Oslo  
Telefon 46 41 00 17

### PRISER

Deltakerpris er kr.13.800,- pr. person. (Arrangementet er ikke momspliktig). Prisen inkluderer både samling 1 og samling 2, omfattende dokumentasjon, lunsj samt en artikkelsamling.

Dokumentasjonen vil være tilgjengelig for deltakerne på vår nettside i etterkant av programmet.

### ANTALL DELTAKERE

Minimum 18 deltakere og maksimum 30 deltakere. Meld deg derfor på tidlig!

### BEKREFTELSE

Bekreftelse og faktura blir tilsendt. Påmeldingen er bindende og eventuell avmelding må skje skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no). Ved avmelding før torsdag 20. november

belastes 50% av avgiften. Ved avmelding denne dato eller senere belastes hele avgiften. Ved eventuelt frafall kan en annen person fra bedriften delta og vi ber om at dette meddeles skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no).

### INFORMASJON OM PÅMELDING OG FAGLIG PROGRAM

For spørsmål vedrørende påmelding, ta kontakt med BI Konferanse, tlf 46 41 00 17 eller e-post til [event@bi.no](mailto:event@bi.no).

Dersom du har spørsmål knyttet til det faglige programmet, kan du kontakte førstelektor Gorm Kunøe, e-post: [gorm.kunoe@bi.no](mailto:gorm.kunoe@bi.no).

### OVERNATTING

Grunnet hotellmangel i Oslo anbefaler vi alle deltakere å bestille overnatting så snart som mulig!

I forbindelse med programmet har vi tegnet avtale med Radisson SAS Hotel Nydalen.

For 1. samling er gjelder hotellavtalen frem til 13. november. (ref.KK/12BIH04).

For 2. samling gjelder hotellavtalen frem til 5. januar. (ref. KK/01BIH22).

For reservasjon, ring tlf 23 26 30 00.

For mer utfyllende hotellinformasjon, se nettsiden til Radisson SAS Hotel Nydalen, [www.nydalen.oslo.radissonsas.com](http://www.nydalen.oslo.radissonsas.com).



Foto: Sverre Vinje