

Digitala kundmöten

KURSPLAN

Kapitel 1: Inledning i digitala kundmöten

- ✓ Introduktion till digitala kundmöten: Betydelse och fördelar.
- ✓ Digital transformation och dess påverkan på kundrelationer.
- ✓ Skillnader mellan fysiska och digitala kundmöten.

Kapitel 2: Förberedelser och teknik

- ✓ Grundläggande teknikkunskaper: Nödvändig hårdvara och mjukvara.
- ✓ Översikt av digitala plattformar och verktyg (Zoom, Teams, etc.).
- ✓ Säkerhetsaspekter och etikett vid digitala möten.
- ✓ Skapa en professionell digital närvaro: Ljus, ljud, och bakgrund.

Kapitel 3: Kommunikation och interaktion

- ✓ Effektiv kommunikation: Tydlighet och ton i digitala samtal.
- ✓ Bygga förtroende och relationer genom skärmen.
- ✓ Anpassning av kroppsspråk och ansiktsuttryck.

Kapitel 4: Genomföra framgångsrika digitala möten

- ✓ Samtalsstruktur och planering för digitala möten.
- ✓ Förändrade roller i säljprocessen: Fokus på behovsanalys och lösningsorientering.
- ✓ Presentationstekniker i det digitala formatet.

Kapitel 5: Utveckling och optimering

- ✓ Mätning av möteseffektivitet och kundnöjdhet.
- ✓ Fokus på kontinuerlig förbättring och feedback-processer.
- ✓ Anpassning till olika kundtyper och digitala mognadsnivåer.

Kapitel 6: Framtidens digitala kundmöten

- ✓ Trender och framtida tekniker inom digitala möten (ex. AI, AR/VR).
- ✓ Flexibilitet och anpassbarhet i en föränderlig värld.
- ✓ Långsiktig strategi för digital kundrelation.