

Program butikkfaglig seminar

12.-13. november 2015

12. november – Nordland kultursenter

12.30 **Ank. Nordland kultursenter**

Vi skal ha selve seminaret på Valhall, men starter med Lunsj på Hjerterommet kafe- og butikk

13.15 **Kalkulering og prissetting**

Hva skal dine varer koste? Et foredrag om hva som styrer prissetting (tilbud og etterspørsel) og produktkalkulering (selvkost, - avanse, - bidrags, - og påslagsmetodene). v/ Jorunn Strømsvåg, leder karrieresenteret Lofoten. Vi løser en oppgave sammen i grupper. Det blir kake/kaffe/te og en liten pause underveis

14.45 **Presentasjon av en case**

Vi får en etableringshistorie fra virkeligheten.

15.15 **Hvordan etablere en nettbutikk?**

Fra idé til virkelighet. Hvordan etablere (domene og webhotell), utvikle (katalog, handlekurv, betalingsløsning og tilleggsfunksjoner) og drifte (utsendelse av bestillinger, administrasjon av varelager, bestilling av nye varer) en nettbutikk. v/ Linda Therese Fjellheim, daglig leder Reisa as

16.15 **Pause**

16.45 **Hvordan markedsføre/drive trafikk til dine nettsider?**

Da internett og sosiale medier florerer av tilbud og muligheter er det ikke alltid lett for forbrukeren å finne din nettbutikk og produkter. Da er det viktig å gjøre seg synlig til riktig målgruppe i de kanaler de befinner seg. Vi blir vist hvordan man kan drive trafikk inn på egne nettsider ved bruk av sosiale medier og Google. v/ Stine Mariell F. Hanssen, konsulent innen digital markedskommunikasjon på Universitetet i Nordland

18.15 **Middag på Nordland kultursenter**

13.november - denne dagen blir vi på Scandic hotell Havet

- 08.00** **Service og god kundebehandling som grunnlag for mersalg og gjenkjøp**
Foredraget setter fokus på kunden og hva vi kan gjøre for å bli enda bedre i service og kundebehandling. Stikkord: Personlig stil, sannhetens øyeblikk, kommunikasjon, kroppsspråk, klagebehandling, «vanskelige» kunder, gjenkjøp. v/ Hans Egil Gjerde, seniorkonsulent Mercuri.
- 09.45** **Pause**
Kaker/kaffe/te
- 10.00** **Kunden skal forlate deg blakk og fornøyd**
Det kan selges mye mer i de fleste butikker, men det krever bevissthet. Vi ser på hva som kan gjøres, og hvordan en går fram for å stimulere/øke salget. v/ Hans Egil Gjerde, seniorkonsulent Mercuri.
- 11.00** **Oppsummering og evaluering**
Skjema fylles ut
- 11.15** **Lunsj**
På Scandic hotell Havet
- 12.00** **Vel hjem**

Vi gjør oppmerksom på at det kan forekomme mindre endringer i programmet.