

Salgsbootcamp 2013

Ivækst, dag 2, februar 2013
v/Jørgen S. Lauritsen, Optimax

www.optimer.dk

www.lejensalgschef.nu

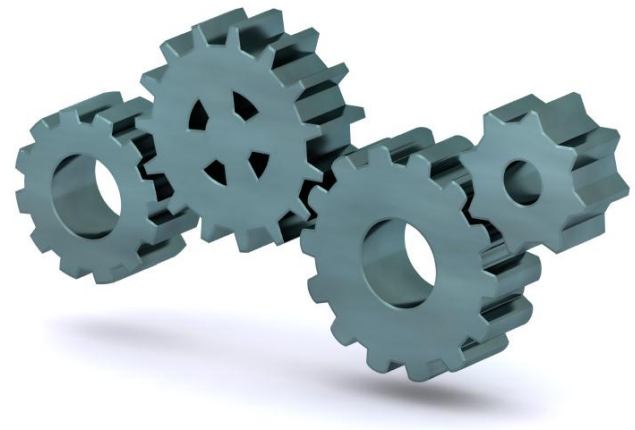
Slides: www.lejensalgschef.nu/sbc



Planen for denne Salgsbootcamp, dag 2

- Hvad er Salesmanship?
- Vores største fjende
- Du er "på" fra du ruller ind på parkeringspladsen
- Forståelse af salgsprocessen
- Etikken
- Salgsværktøjer
- Spørgeteknikker
- Værktøjer fra dag 1
- Feedback på hjemmeopgaven
- Supplerende salgsværktøjer
- Konkurrencen Øst/Vest
- Hvad gør vi så anderledes når vi kommer hjem
 - Så vi skaber bedre salgsresultaterne end i går
 - Idéer til det

Lad os starte hvor vi slap



Analytisk spørgeteknik

Baggrunds spørgsmål

- Beskrive kundens generelle situation og giver dig mulighed for at stille:

Behovs spørgsmål

- Hvorved der fremkommer et eller flere behov. For at udvikle dem skal du stille:

Konsekvens spørgsmål

- Får kunden til at se utilfredsheder, muligheder for forbedringer

Gevinst spørgsmål

- Kunden fremkommer med akutte behov og du får en platform for en salgspræsentation/salgsbesøg

Analytisk spørgeteknik, 2

Konsekvens spørgsmål

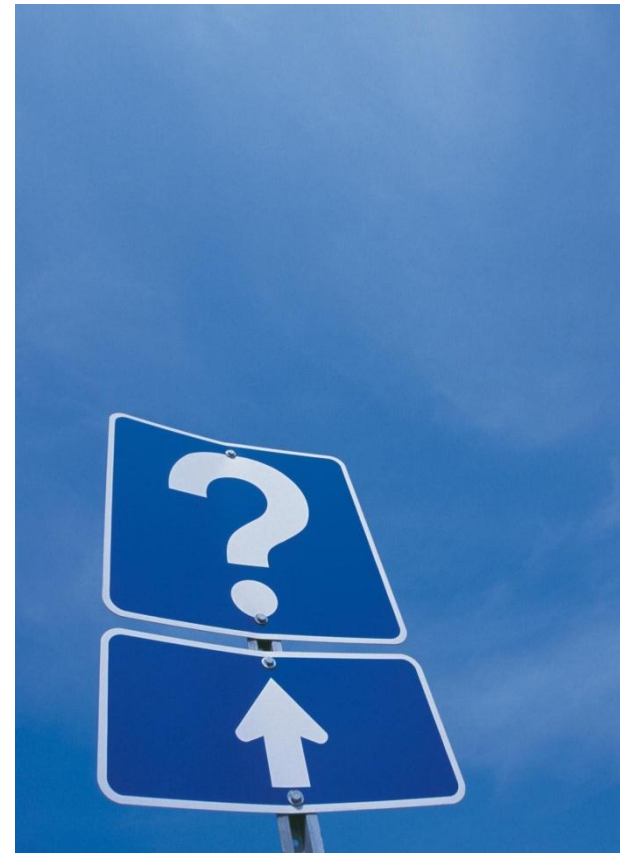
- Spørgsmål der gør kunden klar over problemet, dets virkning og konsekvenser
- Eksempler:
 - Hvilke konsekvenser vil det have hvis denne omsætningsnedgang fortsætter 3 måneder mere?
 - Indvirker dette problem også på jeres samarbejde med andre afdelinger?

Gevinst spørgsmål

- Spørgsmål der hjælper kunden til at udtrykke et klart ønske, mangel eller hensigt (akut behov)
- Eksempler:
 - Vil det interessere dig hvis du kan øge produktionen til 12 stk. i minuttet?
 - Vil det interessere dig hvis du kan få mere nytte af din hyldepladser?

Hjemmeopgaven

- Hvad gav hjemmeopgaven dig?
- Hvad var svært?
- Hvad var let?
- Hvordan kan du bruge det fremadrettet?



Hjemmeopgaven

- Du har udvalgt et kundeeemne som du gerne vil have som kunde, sæt gerne navn på.
- Du er i forberedelsesfasen og skal nu undersøge alt om kunden, formodet kontaktperson, besøge deres web site osv.
- Forestil dig at du skal ringe til den pågældende virksomhed for at booke et møde. Der er ikke sendt noget til virksomheden forinden.
- Du skal udarbejde et telescript, indeholdende:
 - Hvad er målet med samtalen?
 - Hvordan vil du præsentere dig?
 - Hvordan vil du indlede samtalen (husk AIDA modellen)?
 - Hvordan vil du kvalificere kontaktpersonen (beslutningstageren)?
 - Hvordan vil du spørge ind til kundens behov?
 - Hvordan vil du afslutte og få en mødeaftale?
- Besvarelsen som max må fylde én A4 side

Hjemmeopgaven

- I dag får I feedback på (udvalgte) besvarelser
- I får feedback fra jeres medkursister
- Idéer til forbedringer
- Inspiration til andre veje
- Svar på om jeg (vi) vil sige ja til et møde med dig 😊



Hjemmeopgaven

- Kort præsentation af jeres produkt/ydelse (max ½ min.)
- Feedback

I alt 5 min.



Supplerende salgsværktøjer

- Delaccepter: Få kunden til løbende at sige "ja"/acceptere hvad du siger
- Købssignaler: Svar og stil et modspørgsmål
 - Fx: "Har I den på lager?" Ja, vil du have den med hjem nu?
- Afslutningsteknik. Stil et direkte spørgsmål og vent på svaret
 - Fx: Vil du have det leveret på mandag?



Indvendinger

- Alle hader dem
- Og alle frygter at kunden kommer med en eller flere indvendinger
- Derfor

Konkurrencen

- Hvem skal vinde dette års Salesmanship? Øst eller Vest holdet?
- Vi skal dyste på indvendingsbehandling
- Og kreativitet men inden for de etiske rammer vi lagde sidste gang



Konkurrencen, 1

- I får alle en liste over de 10 indvendinger
- I vælger selv hvilke I vil besvare
- Der skal dog svares med mindst 3 indvendingssbehandlinger
- I skriver de (min. 3) besvarelser på en flipover og præsenterer dem i plenum



Konkurrencen, 2

- De 3 besvarelser fra øst henholdsvis vest vurderes af et dommerpanel
- Dommerpanelet bestående af Ivækst's sekretariat og mig
- Vi lægger vægt på:
 - Kreativitet
 - Originalitet
 - Tror vi den virker på en mulig kunde
 - Er den inden for de etiske rammer, I har valgt
- Dommerpanelet vælger de 3 bedste, og den landsdel hvorfra de fleste kommer, vinder
- Præmien?



Konkurrencen, 3

- De 3 besvarelser fra øst henholdsvis vest vurderes af et dommerpanel
- Dommerpanelet bestående af Ivækst's sekretariat og mig
- Vi lægger vægt på:
 - Kreativitet
 - Originalitet
 - Tror vi den virker på en mulig kunde
 - Er den inden for de etiske rammer, I har valgt
- Dommerpanelet vælger de 3 bedste, og den landsdel hvorfra de fleste kommer, vinder
- Præmien? Tja, æren og håneretten 😊



Konkurrencen, 4

Etiske rammer for vores salgsarbejde, vest

- Langsigtet
- Respekt
- Ærlighed og gennemsigtighed
- Rådgivende
- Samarbejde
- Engagement
- Overholdelse af aftaler
- Troværdighed
- Åbenhed
- Professionelle relationer
- Integritet
- Autentisk
- Faglighed
- Oprigtighed
- "What's in it for me", for kunden
- God service
- Begejstring

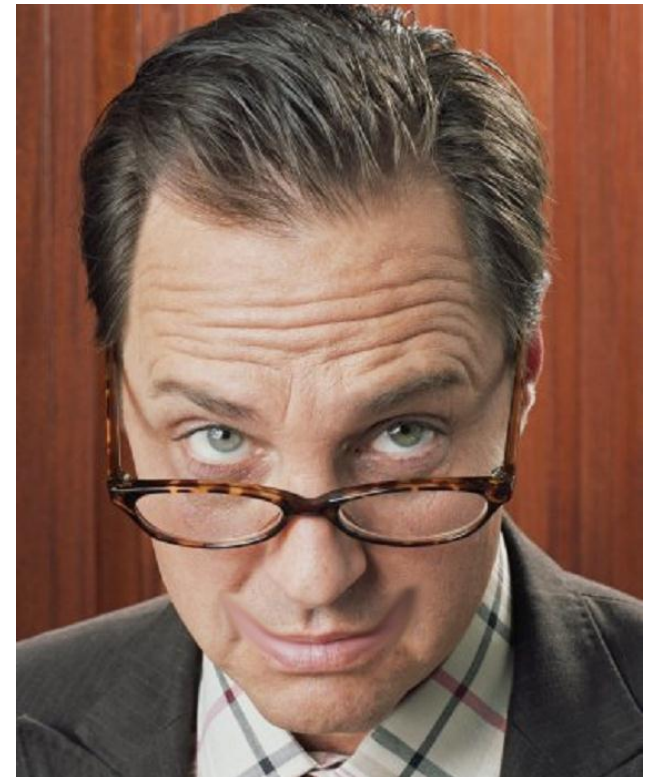
Konkurrencen, 4

Etiske rammer for vores salgsarbejde, øst

- Oprigtig interesse for kunden
- Win – win
- Ærlighed / ærligt og reelt salg
- Respekt
- Kunne sige nej
- Empati
- Respekt om konkurrenter
- Troværdighed / hæderlighed
- Tryghed
- Kvalitet
- Forventningsafstemning
 - Ikke oversælge
- Saglig og faglig argumentation
 - Give mening for kunden
- Imødekommenhed
- Hensyn
- Behovsafklarende
- Behovsløsende
- Ugennemsigtighed
- Uærlighed
- Kompetent, informeret
- Positiv, tal aldrig dårlig om konkurrenterne
- Pistolsalg eller langvarig kundesamarbejde
- Anerkendt / reference
- Egne mangler / konkurrents evner
- Tag skridtet / afslut salg.

Konkurrencen, 5

- Alle forslag hænges op og I skal nu stemme om hvilke 3 I hver især finder bedst
- Til det får hver en stemmeseddel
- Husk det er en konkurrence øst/vest
- De 3 besvarelse der får flest stemmer går videre i konkurrencen



Hvad skal jeg gøre anderledes når jeg kommer hjem?

Minihandlingsplan:

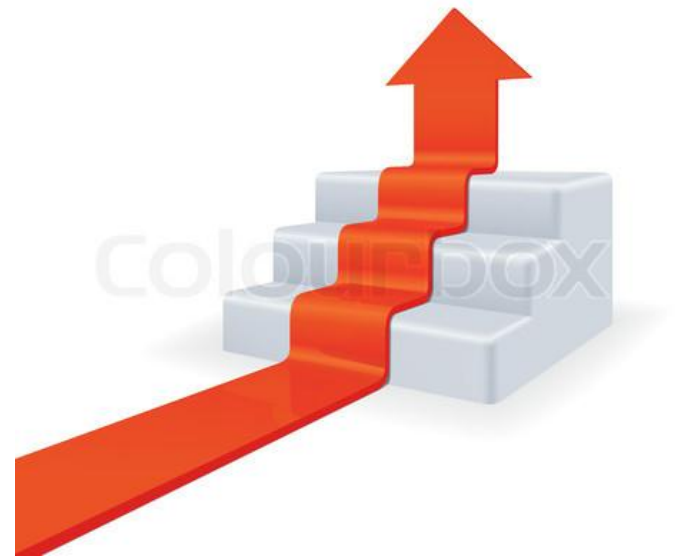
- Udpege xx kundeemner
- Udarbejde et telescript
- Ringe til yy kundeemner

... inden den zz



Opsummering

- Hjemmeopgave feedback
- Supplerende om salgsværktøjer
- Konkurrencen
- Hvad skal jeg gøre anderledes når jeg kommer hjem?



Tak for i dag
God arbejdslyst med salgsarbejdet

Optimax

Jørgen S. Lauritsen

T: 43 52 66 99

M: 20 73 63 99

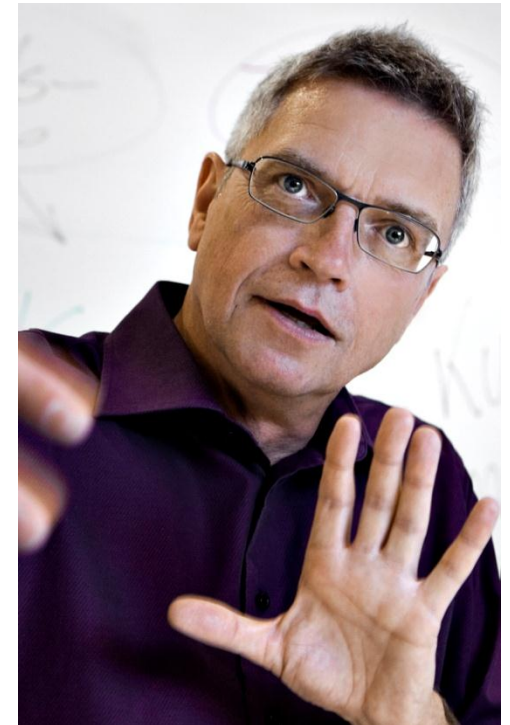
info@optimer.dk

www.optimer.dk

www.lejensalgschef.nu

[Mere inspiration](#) og [Kursusoversigt](#) på Optimax' hjemmeside

Download slides: www.lejensalgschef.nu/sbc



Optimax
optimerer din virksomhed