

Salgsbootcamp 2013

Ivækst, dag 1, januar 2013
v/Jørgen S. Lauritsen, Optimax

www.optimer.dk

www.lejensalgscchef.nu

Slides: www.lejensalgscchef.nu/sbc



Planen for denne Salgsbootcamp, dag 1

- Hvad er Salesmanship?
- Fjenden
- Mine forbehold, det med småt
- Hvem vil du selv købe af?
- **Du er "på" fra du ruller ind på parkeringspladsen**
- **Forståelse af salgsprocessen**
- Etikken
- Hvordan skaber man salg?
- Begavet valg af kundeemner, en vej til dem
- Salgsværktøjer
- **Spørgeteknikker**
- Hjemmeopgaven

- Dette er en konkurrence øst mod Vest, så vi skal øge/træne prøve værktøjerne, blive bedre så vi kan slå de andre

Optimax
optimerer din virksomhed

Dag 2

- Program:
- Feedback
- Supplerende salgsværktøjer
- Yderligere om værktøjer fra dag 1
- Hvad gør vi så anderledes når vi kommer hjem
 - Så vi skaber bedre salgsresultaterne end i går
 - Idéer til det
- Supplerende værktøjer
- Konkurrencen Øst/Vest
 - Opgaven offentliggøres (udskrives så alle har samme frist til udarbejdelsen)
 - Dommerpanel: Ivækst og Jørgen
 - Offentliggørelse af vinderen



Optimax
optimerer din virksomhed

Salgsbootcamp

- Intensivt
- Værktøjer
- Idéer
- Systematik
- Lejlighed til at prøve det af på egen krop
- Feedback
- Konkurrence: Kampen om det bedste Salesmanship Øst/Vest

Optimax
optimerer din virksomhed

Intensivt forløb

- Indledende præsentation
- Navn, firma
- Hvad laver du?
- Hvilket problem løser du for dine kunder?



Optimax
optimerer din virksomhed

Optimax

Forretningsudvikling:

Sparringspartner, facilitator, bestyrelsesmedlem

Resultat: Mere målrettet udvikling fordi målene og vejen til dem er klare (for alle), bedre bundlinje

Salgsudvikling:

Rådgivning / sparring / tovholder og operationel assistance

Resultat: Systematisk gennemarbejdning af markedsposition og fastlæggelse af strategi/Markedsføringsplan og "Lej En Salgschef", for at få flere kunder

Optimax
optimerer din virksomhed

Optimax

- Optimax er grundlagt i 1998
- 14 samarbejdspartnere
- Internationale samarbejdspartnere i Sydkorea, Benelux-landene, Skandinavien, Tyskland, England og Rusland
- Min [LinkedIn profil](#)



Optimax
optimerer din virksomhed

Eksempler på udførte opgaver

- Forretningsudvikling:
 - Optimering af patientforløb
 - Integrere tilkøbt firma
 - Business planer for virksomheds 16 filialer
 - Én kunde udgør 98 % af omsætningen[Læs beskrivelse af konkret case](#)
- Salgsudvikling:
 - Udførelse af salgsarbejde for Optimax kunde
 - Sambesøg med sælger
 - Effektivisering af salgsfunktion
 - Udarbejdelse af Markedsføringsplan[Læs beskrivelse af konkret case](#)

Se flere referencer på www.optimer.dk

Optimax
optimerer din virksomhed

Hvad er salesmanship?

- Anvise en løsning på et problem
- Levering af fordele / gevinst – ikke produkter
- Kunder køber ikke produkter men det, de gør for dem
- Salesmanship er at opsøge kunderne.
- Salesmanship er en slags investering
 - Hver kunde er et "investeringsobjekt"



Optimax
optimerer din virksomhed

Overvind din værste fjende

- Dig selv og din rædsel ved at tale med fremmede, foran store forsamlinger
- Du skal udvikle mod og selvtillid
- Hvordan: Træning, træning og træning
 - Træne det (i ufarlig omgivelse)
 - Træne ved kurser (ikke foredragskurser men hvor du selv skal holde en tale)
 - Junior Chamber



Optimax
optimerer din virksomhed

Ingen mirakelpille

- Jeg kan give dig værktøjer
 - Jeg kan dele mine erfaringer med jer
 - I kan udveksle erfaringer
 - Træne og øve
-
- Men du skal bruge værktøjerne så de passer til dig



Optimax
optimerer din virksomhed

Hvem vil du selv købe af?



Is this the face of a man
who would lie to you?

Optimax
optimerer din virksomhed

Muligheden for salg skabes også af ...

- Kropssprog, betydningen i forhold til de talte ord
- Hvordan du kommer ind af døren
- Husk at du kan være "på" fra du ruller ind på parkeringspladsen
- Hvordan du stiger ud af bilen
- Hvilken bil du kommer i (Mondeo, Nissan årgang 1998, BMW 700 serien)?
- Hvor du parkerer?
- Håndtryk (slatten, svedig, klam, "pumpet")
- Skæg (vildtvoksende)
- Øjenkontakt
- Smil til receptionsdamen, kom i dialog,
- Påklædning m.m. (outreret)
OG
- Teknikker



Optimax
optimerer din virksomhed

Salgsprocessen, 1

1. Behovsanalyse
2. Salgsargumenter
3. Behandling af indvendinger
4. Salgets afslutning



Optimax
optimerer din virksomhed

Salgsprocessen, 2

- Eller på en anden måde:
 - Find ud af hvad kundeemnet ønsker
 - Hjælp ham med at finde den bedste vej ud af det
 - Men husk han skal *ønske* at gøre det
 - Vis ham hvad han ønsker (og han vil gøre hvad som helst for at få det)



Optimax
optimerer din virksomhed

Opgave 1

- Etikken omkring salg
 - Med hvilke ord vil du beskrive den form for salgsarbejde du gerne vil yde?
 - "jeg ved hvor dine børn går i skole", salg af telefonbogsannoncer osv.)
- Skriv jeres svar på flip over
- Præsenterer resultaterne

Optimax
optimerer din virksomhed

Hvordan skaber man salg?

Nogle råd 1

- **Personlige parametre:**
- Du skal:
 - Være udholdenhed
 - Have engagement, vær begejstret, lad dig begejstre
 - Være glad
 - Have almen og faglig viden
 - Have selvantændelse
 - Have Gå på mod
 - Være forberedt



Hvordan skaber man salg?

Nogle råd 2

- **I kundesituationen:**
- Tætte relationer
- Fortrolighed/troværdighed
- Lide hinanden
- Vær ærlig, føl dig som kundens hjælper
- Empati, leve dig ind i den andens situation
- Sympati, sætte sig i den andens sted
- Skab tillid (fortæl sandheden om dit produkt, øjenkontakt)
- Evne til at forstå kundens behov



Kundeemner

- Målrettet / begavet valg af målgrupper:
 - Vores styrke
 - Konkurrentens svaghed



Optimax
optimerer din virksomhed

Salgsværktøjer

- Spørgeteknikker
 - Formål
 - Analytisk spørgeteknik
- Åbningsteknikker
- Spørgeteknikker eksempler
- Indvendingsbehandling
- Delaccepter
- Købsignaler
- Afslutningsteknikker



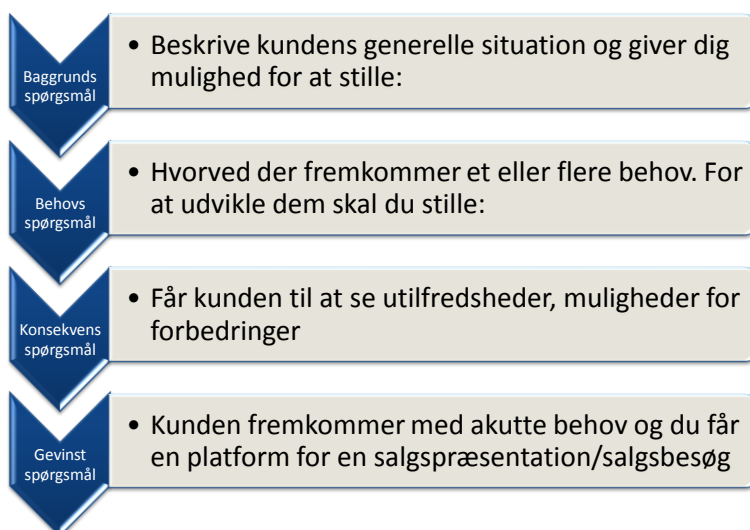
Optimax
optimerer din virksomhed

Spørgeteknikker

- Formål
 - Få dialogen i gang
 - Afdække kundens behov
 - Få kundens mening frem
 - Sikre at kunden har forstået
 - Få egne udtalelser bekræftet
 - Imødegå indvendinger
 - Opnå tilsagn og mødeaftale



Analytisk spørgeteknik, 1



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?

Optimax
optimerer din virksomhed

Åbningsteknikker

- Spørgeåbning (meget effektiv):
 - Hvad vil du sige til et forslag der betyder færre ærgrelser og omkostninger på grund af sammenbrudte lejer på dine maskinlinjer?
 - Hvad gør du for at reducere følgerne af sammenbrudte lejer?
 - Og ikke: Hvordan går det i forretningen?
- Reference-åbningen
 - En af dine kolleger Børge Viggosen fra xx har nedsat sine omkostninger med 12,5 % ved at benytte vores ... Han var så venlig at give mig lov til at referere til ham hvis andre af mine kunder skulle være interesseret i at høre nærmere om hans erfaringer.
- Gevinst-åbningen
 - En vedligeholdelsesaftale for dit gasfyr vil nedbringe din gasregning med mindst 6 % (EFG modellen)



Optimax
optimerer din virksomhed

EFG modellen

- Egenskaber
- Fordele
- Gevinst

- Eksempel: griseføder
- Egenskab: velsmagende, biologisk, næringsrigt
- Fordele: ædes og tåles allerede fra 8 dages alderen
- Gevinst: større tilvækst, stærkere grise



Optimax
optimerer din virksomhed

Spørgeteknikker, eksempler

- Hvori består hovedproblemet / Hvad er det mest sårbare punkt?
 - Tag aldrig for mange "problemer" op på én gang, fasthold hovedproblemet
- Forbered en række spørgsmål for afdækning af kundebehov
- "Hvad skete der i grunden da du startede firma xx / som grafisk designer?"
- Lad kunden vide hvad du mener (og vis hensyn ved også at spørge om hans mening)
- Uenig med kunden: "visse tilfælde, særlige forhold.. have ret, i det foreliggende, synes der en vis forskel ..."
- Pas på med hvordan du bruger ordet "hvorfor" ...
 - Det er alt for mange penge. Hvorfor? Fordi – det vil aldrig kunne svare sig. Hvorfor ikke? Tror du måske den vil kunne det. Hvorfor ikke, den har betydet en udmærket pengeanbringelse af andre der har købt den. Osv. Lad kunden tale så længe at han selv opdager at hans grunde ikke stemte.
- Hvad er ulemperne ved jeres nuværende system? (utilfredshedsmotivet)
- Undgå almene lovprisninger: God kvalitet, leverer til prisen, kunden er det vigtigste for os. Og vat-ordene: bedste, billigste, flotteste.

Optimax
optimerer din virksomhed

Hjemmeopgaven

- Du har udvalgt et kundeemne 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 mailles til jl@optimer.dk senest den 30/1 (Aarhus) og den 1/2 (Kbh)

Optimax
optimerer din virksomhed

Hjemmeopgaven

- Dag 2 giver jeg 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 😊



Optimax
optimerer din virksomhed

Dag 2

- Program:
- Feedback
- Supplerende salgsværktøjer
- Yderligere om værktøjer fra dag 1
- Hvad gør vi så anderledes når vi kommer hjem
 - Så vi skaber bedre salgsresultaterne end i går
 - Idéer til det
- Supplerende værktøjer
- Konkurrencen Øst/Vest
 - Opgaven offentliggøres (udskrives så alle har samme frist til udarbejdelsen)
 - Dommerpanel: Ivækst og Jørgen
 - Offentliggørelse af vinderen



Optimax
optimerer din virksomhed

Opsummering

- Hvad er Salesmanship?
- Fjenden
- Du er "på" fra du ruller ind på parkeringspladsen
- Forståelse af salgsprocessen
 - Behovsanalyse, salgsargumenter, indvendingbehandling og salgets afslutning
- Etikken
- Hvordan skaber man salg?
- Begavet valg af kundeemner, en vej til dem
- Salgsværktøjer
 - Formålet med spørgeteknikker, analytisk spørgeteknik, åbningsteknikker
- Spørgeteknikker
- Hjemmeopgaven



Optimax
optimerer din virksomhed

Tak for i dag
God arbejdslyst med hjemmeopgaven

Optimax

Jørgen S. Lauritsen

T: 43 52 66 99

M: 20 73 63 99

info@optimer.dk

www.optimer.dk

www.lejensalgscchef.nu

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

Download slides: www.lejensalgscchef.nu/sbc



Optimax
optimerer din virksomhed

Google+ forummet : søg "Ivækst Salgsbootcamp"

Hvis ikke du har en gmail eller googlekonto i forvejen kan du oprette den her:

<https://accounts.google.com/signup>

I forummet kan du skrive og kommentere, give +1 til gode råd og hvis du skulle have lyst til det dele relevante videoer og billeder.

Forummet er åbent også efter kurset er afsluttet og I skal være velkomne til at fortsætte med at bruge det.



Optimax
optimerer din virksomhed