



Försäljning

- enklare än du tror

Innehåll

Kan alla sälja?	5
-----------------	---

Del 1. Dina egenskaper som säljare

Vill du sälja?	9
Gillande	12
Lyhördhet	15
Kundförståelse	17
Målfokus	21
Din drivkraft	24
Uthållighet	29

Del 2. Anpassa ditt säljarbete

Vad är det du säljer, människa?	35
Att hitta potentiella kunder	37
Kontakt med kunden	41
Kundbesök	56
Säljande presentation enligt den klassiska retoriken	72

Hur får du affären?	77
Värdet av ett nej – kontaktmatematik	87
Ser du möjligheterna?	94
Källor och inspiration	96
Om författaren	97
Kunskap på nolltid – från Eget Förlag	98

Kan alla sälja?

Du har kanske hört uttrycken ”hon är född till säljare” eller ”han är en riktig säljartyp”. Du kanske säger ”jag kan inte sälja” eller ”jag är ingen säljare”.

Jag har sett unga blyga tjejer bli duktiga säljare. Jag har sett introverta tekniknördar bli bra säljare. Jag menar att alla som vill kan utvecklas till bra säljare.

lar om hur du utvecklar dina säljande egenskaper. För sådana har du, tro mig. Den andra delen hjälper dig att anpassa ditt säljarbete. Här får du mina bästa tips hur du kontakter kunder på telefon, hur du analyserar kundens behov och rör hem affärer.

Boken är skriven för dig som är egenföretagare, säljare, marknadsansvarig eller vd, oavsett om du är nybörjare eller erfaren. Du som läser boken kan ju sälja både tjänster och produkter men för att göra boktexten lite mer lättflytande använder jag oftast ordet *produkt*. Med det ordet menar jag

alltså det du erbjuder kunden, oavsett om det är hudvårdsprodukter, lagerlokaler, måleritjänster eller flygplan.

Jag började mitt yrkesliv som TV-reparatör. Idag har jag 20 års erfarenhet av försäljning och under de tio senaste åren har jag utbildat och motiverat tusentals säljare och medarbetare. Kunde jag lära mig att sälja kan du. Lycka till!

Magnus Johansson

Lyhördhet

En avgörande faktor för framgång inom försäljning är lyhördhet eller konsten att lyssna. Varför ska du lyssna på kunden?

Kunden utgår från sin egen situation när den skall fatta beslut.

Om du enbart talar om ditt företag, dina produkter och dig själv kommer du att missa betydande information från kunden. Information som är viktigt för att du skall kunna anpassa din argumentation för din produkts förträfflighet eller föreslå rätt lösning för kunden.

Att lyssna för att förstå kunden är viktigt. Men minst lika viktigt är att kunden förstår att vi förstår.

Tänk dig att du själv skall köpa en produkt eller tjänst, vem vill du helst köpa av? En säljare som bara talar om sin produkt eller en säljare som lyssnar och förstår din situation eller verksamhet?

Hur gör man för att visa kunden att man lyssnar?
Håller ut öronen som parabolantenner?

Nej, du lyssnar inte bara med öronen!

Enligt Albert Merhabians välkända forskning kring kroppsspråkets betydelse vid kommunikation står orden endast för 7 %, rösten för 38 % och kroppsspråket för 55 % av betydelsen för hur kommunikationen uppfattas.

Du behöver lyssna med hela kroppen:

- Sitt lätt framåtlutad.
- Anteckna intresserat.
- Se kunden i ögonen.
- Följ med i kundens tal och nicka och skaka på huvudet.
- Använd små bekräftande ljud när kunden sagt något (ja, aha, mm, jag förstår etc.).

Detta ökar kundens upplevelse av att du lyssnar och förstår dem.

Detta skapar förtroende.

Vad är det du säljer, människa?

Har du någon gång lyssnat på en säljpresentation där du inte förstått produkten?

Är du säker på att dina kunder förstår din säljpresentation?

Att vara tydlig i sin presentation är självklart viktigt. Hur kan en kund fatta ett köpbeslut om något som de inte förstår?

Ett vanligt problem är att säljaren presenterar produkten i form av de egenskaper som produkten har, t.ex. tekniska specifikationer såsom megahertz, megapixlar eller megabit per sekund.

Vad kunden i de flesta fall är intresserad av är det *värde* som din produkt kan skapa. Om kunden inte är tekniskt kunnig är det ju naturligt att den undrar vad den har för nytta av 100 megabit per sekund.

Det är viktigt för dig som säljare att skilja på produktens egenskaper, fördelar och värde.

- **Egenskaper**
Egenskaperna handlar om specifikationer och vad produkten är eller består utav, d.v.s. ofta facktermer.
- **Fördelar**
De positiva egenskaper den har enligt din uppfattning innebär ofta en förklaring.
- **Värde**
Värdet är vad egenskaperna och fördelarna gör för nytta för kunden eller dess verksamhet. Sänker den kostnaderna för kunden? Eller ökar den intäkterna? Löser något problem som kunden har? I vissa fall behöver du fråga kunden om vilket värde produkten skapar för dennes verksamhet.

Att kommunicera produktens värde ur kundens perspektiv gör det enklare för kunden att förstå och därmed fatta ett köpbeslut.

Fundera på _____

Vilket kundvärde ger din produkt eller tjänst?

Kunskap på nolttid – från Eget Förlag

Kreativ på jobbet – roligare och smartare möten

Ewa Svensson och Kristina Swenningsson • ISBN 978-91-86951-15-3

För dig som vill bli bättre på att hålla i kreativa möten. Få fart på nya tankar och idéer med metodik och struktur. Du får inspiration och ett stort antal konkreta tips och övningar.

Försäljning – enklare än du tror

Magnus Johansson • ISBN 978-91-86951-14-6

Lär dig att utveckla dina säljande egenskaper och att anpassa ditt säljarbete. Boken ger dig de bästa tipsen hur du kontaktar kunder, gör behovsanalyser, och gör fler och bättre affärer.

Teambuilding

Jenny Åkerblom • ISBN 978-91-86951-01-6

Här har vi samlat 40 enkla och effektiva lagövningar. Lär känna varandra och samarbeta bättre. Övningarna kräver kort förberedelse och kan genomföras var som helst.

Skriv så någon bryr sig

Joakim Hedström • ISBN 978-91-86951-09-2

En bok för dig som skriver – privat eller i jobbet. Boken är ingen mirakelkur, men den gör dig garanterat till en bättre skribent. Sluta producera ord. Skriv så någon bryr sig.

Nätverka med hjärtat – och gör bättre affärer

Helene Engström • ISBN 978-91-86951-10-8

Alla människor har nytta av affärsnätverkande. Och alla kan bli bättre på det. Boken ger dig enkla råd, visar var du hittar olika nätverk och hjälper dig skapa långsiktiga affärsrelationer.

Nå dina mål – 10 enkla steg till framgång

Malin Boström • ISBN 978-91-86951-04-7

En bok som hjälper dig att uppfylla dina drömmar. Använd boken som inspiration och verktyg för att nå dina mål. I varje kapitel finns övningar och frågor.

Krama Dracula och andra teaterövningar

Peter Ekvall • ISBN 978-91-86951-08-5

Enkla teaterövningar för vuxna, ungdomar och barn. Boken vänder sig till lärare, dramapedagoger, regissörer och till ledare som söker roliga gruppövningar.

Tala för publik

Jenny Åkerblom • ISBN 978-91-86951-00-9

Boken tar upp allt inom presentationsteknik. Lär dig motverka nervositet, planera innehåll och hantera besvärliga deltagare. Och inte minst – lär dig hålla en engagerande presentation.

Köp böckerna i nätbutiker som Bokus och Adlibris. Vid större beställningar (till exempel boklådor till jobbet) köper du dem direkt från förlaget. Se www.egetforlag.se



Ge kollegorna en bok till kaffet

Köp en låda med snabblästa faktaböcker.
Ställ den bredvid kaffeautomaten och låt dina
medarbetare ta böckerna de behöver.

Läs mer på www.egetforlag.se