



Framfot företagsutbildning – kunskap som ger dig försprång

Besöksbokning för dig som vill träffa fler kunder

En kort handbok från Framfot företagsutbildning. Önskar du komma i kontakt med oss när du oss på 08-653 01 80, info@framfot.se eller via www.framfot.se

Fem huvudregler

1. Erbjud något av intresse
2. Boka med rätt person
3. Sälj inte per telefon – sälj mötet
4. Ha en hög aktivitetsnivå
5. Lär dig gilla att lyfta luren

1. Erbjud något av intresse

För det första vill kunden vara säker på att du har något intressant att berätta. Kunden har aldrig tid och är alltid sysselsatt med något annat. Den första naturliga reaktionen är nästan alltid:

”Ännu en säljare. Varför ska jag ödsla min tid?”

Den här frågan ställer kunden, medvetet eller omedvetet till sig själv. Så se till att svara på den frågan omedelbart. Därför måste du redan från början ge kunden ett gott skäl till varför han ska lyssna på dig. Ett bra skäl är att berätta hur de kan tjäna mer pengar genom era tjänster. Ett annat är att knyta an till personen på ett personligt plan. Att skapa den mänskliga kontakten. Ett tredje är att erbjuda något; ett erbjudande bara för honom som kanske innebär en fri konsultation, ett specialerbjudande eller något annat som får kunden att tänka:



”Det här är något unikt – det FÅR jag bara inte missa”

Det går inte nog att understryka vikten av detta. Det är värt att sätta sig ner tillsammans och spåna på VAD ni kan erbjuda. Ju bättre erbjudande, desto mer intressant är det.

Tips: Istället för att fråga ”har du tid”, säg ”kan du prata?”

Ingen har någonsin tid, de är alltid upptagna. Men om du frågar om de kan prata, visar du respekt för kunden, samtidigt som det signalerar att detta samtal faktiskt är viktigt.

Kan de inte prata nu, så kan de ju prata sen, eller hur? Så se till att fråga när de KAN prata?

Lär dig också att lyssna i bakgrunden. Står kunden upp. Är det prat i bakgrunden? Sitter han i möte? Är tonen stressad? När du lär dig att höra när kunden verkligen inte KAN prata, då lär du dig att bara ställa frågan då. Är kunden avslappnad och sitter på sin stol, då vet du att han inte kommer slänga på luren om du pratar.

2. Boka med rätt person

Du bör vara säker på att du pratar med rätt person, någon som kan fatta beslut. Det bästa är att ta reda på det redan innan du pratar med personen. Fråga växeltelefonisten om personens position. Om du kallar kan du också rikta in dig på en viss befattning redan från början, t.ex. VD, ekonomiansvarig eller ett visst ansvarsområde som ger dig rätt person att prata med.

Tänk på att det viktigaste inte är att boka ett besök. Det viktigaste är att boka besök *med rätt person* som kan fatta beslut. Annars slösar du med din tid. Tid som du kunde lagt på att hitta rätt kund.

En fråga du kan ställa innan du åker på mötet;

”Vem fattar beslut i dessa frågor?”

Har du redan bokat ett möte med en person som INTE är beslutsfattare, kan du föreslå att beslutsfattaren följer med på mötet.

3. Sälj inte per telefon – sälj mötet!

Ditt telefonsamtal har ett enda syfte – att boka ett möte med kunden.

Glöm vad du egentligen säljer. När du ska boka besök säljer du en enda sak; en produkt som heter ”mötet”.



Varför ska kunden köpa denna produkt?
Vad har ”mötet” för Egenskaper – Fördelar – Innebörd för kunden?
Vad får kunden ut av att träffa dig?
Kommer kunden att lära sig något nytt?
Verkar du vara en person som kan hjälpa henne med något?

Olika handlingsmotiv:

- Ekonomi, lönsamhet
- Bekräftelse
- Bekvämlighet
- Säkerhet, trygghet
- Prestige, yrkesstolthet
- Omtanke om andra
- Glädje, nöje, trivsel

Tänk på att företagets och den anställdes personliga motiv inte alltid sammanfaller.

Du SKA göra ett avslut i samtalet. Avslutet där du bokar besöket.

Genom att skriva ett enkelt manus slipper du oroa dig för att tappa bort dig;

Ett förslag på stolpar till ditt manus;

- **Kort presentation** ”Jag heter xx och ringer från yy”
- **Rätt person?** ”AA sade att du är den som ansvarar för ... hos er, stämmer det?”
- ”Kan du prata?”
- **Väck intresset!** Här berättar du mycket kort om det som ska väcka kundens intresse. Kort och konkret – ett spännande erbjudande, en ny modell eller något annat. Utgå från kunden och försök knyta an till något du läst på kundens hemsida under nyheter eller om företag som liknar kunden som ni hjälpt tidigare. ”Vi är specialiserade på att hjälpa byggföretag med deklARATIONER. Just nu erbjuder vi gratis konsultation”
- **Skapa kontakten!** Det sitter en människa i andra änden av luren. Nå fram till den personen. Oftast räcker det med att ställa en enkel fråga som visar att du är intresserad på riktigt.
- **Boka mötet!** ”Jag berättar gärna mer om detta. När passar dig bäst?”

Tips: Du kan faktiskt fråga kunden vad som skulle göra att de kan avsätta tiden för att träffa dig? ”Vad krävs för att du ska träffa mig?” Du anar inte hur mycket man lär sig av att fråga. Nästa gång du ringer har du lärt dig massor.

4. Ha en hög aktivitetsnivå

Har du nån gång hört uttrycket 100 knack, 10 snack, 1 tack?



Det finns två vägar att välja för att få bra resultat som säljare;

1. Gör fler avslut

Gör fler affärer med de kontakter du har. Det gör du genom att skapa förtroende hos kunden och intressera dig för vad du kan göra för dem. Genom att hela tiden förbättra dina behovsanalyser, presentationer, eventuella offerter, uppföljningar, invändningar och avslut.

En del lyckas snabbare än andra, kanske för att de har ett naturligt sätt som ger förtroende kombinerat med mod, engagemang och en oräddhet för att få nej.

Alla som har viljan kan självklart utvecklas och förbättra sitt resultat genom att förfina sin säljteknik. Det är bara en fråga om envishet och tid.

2. Ring fler samtal och besök fler kunder

Detta är något som kan tillämpas redan från första dagen. Pratar du bara med tillräckligt många kunder eller gör tillräckligt många besök så gör du ett visst antal avslut, nästan oavsett hur bra eller dålig på invändningar och avslut du är. Det är därför vi skall använda den tid vi har så effektivt som möjligt.

Välj båda

Du kan enkelt mäta hur många "nej tack" du behöver för att få ett ja. Ta ett vitt papper och skriv;

Knack (Lyfter luren när du ringer)

Snack (Säljsamtal)

Ja tack (Antalet bokade besök)

Sedan sätter du ett streck för varje knack, snack och tack. Gör det till en vana, så kan du snart se hur många snack och knack som krävs för att du ska få till ett bokad besök (Ja tack).

Åker du inte på tillräckligt många besök?

Ja, har du 100 snack varje dag men inga besök, behöver du vässa dina säljsamtal. Har du 10 snack per månad och inga kundbesök, så behöver du prata med fler kunder helt enkelt.

Detta gör att det blir roligare och lättare att boka besök, eftersom du vet att exempelvis var 5:e samtal faktiskt innebär en bokning. Då kan du vända på steken och bestämma dig för hur många besök du ska göra. Ska du boka in 5 besök och det krävs 5 samtal för ett besök, räcker det med 25 samtal för att få till dina 5 besök.



Varje nej tar dig ett steg närmare ett ja

5. Lär dig gilla att lyfta luren

Tillhör du dem som känner ett stick av obehag varje gång du tänker på att lyfta luren och ringa en kund? Var inte orolig, du är långtifrån ensam.

Vet du vad som kännetecknar de allra flesta framgångsrika personer? Oavsett om de är säljare, entreprenörer, vd eller bara väldigt duktiga på det de gör, så har de en sak gemensamt; de har ett positivt grundtänk.

I ditt fall; istället för att fokusera på det som är jobbigt och svårt, tänk på hur otroligt roligt det kommer bli när du väl får till det där avgörande mötet.

Tänk positivt så förmedlar du en positiv bild!

Men hur gör man då för att våga göra något som man tycker är läskigt?

Den frågan kan du förmodligen svara på bättre än någon annan. Men du måste ställa den till dig själv.

Vad motiverar dig?

Tänk på någon gång du gjort något utmanande.

Kanske var det när du som liten hoppade från högsta höjden på badhuset, senast du bytte jobb eller när du sade ifrån till någon i din omgivning som betedde sig illa.

Vad fick dig att göra det?

Var det för att imponera på omgivningen, visa inför dig själv att du klarar det eller för att du var tvungen? Var det en belöning som hägrade?

Hur kändes det efteråt?

Var det en glad känsla? Euforisk? Skönt att det var över?

För dig som vill lära dig mer erbjuder vi;

- Schemalagda kurser i försäljning, ledarskap och annat, se <http://www.framfot.se/kurser.php>
- Företagsanpassade utbildningar på plats hos er som sätter fart på säljet
- Vårt tipsbrev via e-post, som du kan prenumerera på via <http://www.framfot.se/tips.php>

Tack för att du tog dig tid och lycka till önskar vi på Framfot företagsutbildning

