

Salgsprosessen



MØTE KUNDEN



AVDEKKE BEHOVET



PRESENTER
PRODUKT/TJENESTE



AVDEKKE ØVRIGE
BEHOV



AVSLUTNING



MØTE KUNDEN

Få kunden til å føle seg velkommen og skap tillit - førsteinntrykk

- Se, øyekontakt
- Nikk - anerkjennende – jeg har sett deg
- Smil - er glad for å se deg
- Hils
 - Ny kunde – hei, velkommen
 - Kjent kunde: bruk gjerne navn, småsnakk. – du betyr noe ekstra
- Start en dialog
- Skape en hyggelig stemning
- «Analysere kunden»
- Husk kroppsspråket

Oppgave

- Icebreakers – hvordan får vi i gang samtaler med kunder?
- Hva kan vi snakke om?

(Icebreakers – hvordan få til dette overfor kundene. Snakk om været
Gi et kompliment
Snakk om hva de ser på i butikken
Gi kunden noe de ikke forventer.)



AVDEKKE BEHOVET

Innledning

Hva kan jeg hjelpe deg med?
Hva er du på jakt etter?
Hva skal du ha i dag?

Ønsker og behov

Åpne spørsmål:

Hva..
Hvordan..
Hvilken..
Hvem..

Fakta

Lukkede spørsmål:

Gir Ja eller nei svar
Vi avklarer, får aksept!



Spørreteknikker er en del av grunnmuren til enhver selger og kommunikatør!

AVDEKKE BEHOVET

Årsaken til dette ligger i at:

Spørsmål skaper en toveis dialog

Spørsmål er ditt viktigste styringsverktøy under samtalen

Spørsmål får motparten til å prate om seg selv og utlevere den informasjonen du trenger for å få i stand et salg.

Spørsmål brukes for å etablere del-aksepter og bygge opp kjøpssignaler.

Spørsmål brukes for å besvare innvendinger.

Spørsmål brukes for å vise interesse, etablere tillit og skape empati.

Spørsmål brukes for å komme frem til konsensus (felles enighet)

Spørsmål brukes for å få den endelige ordren

Oppgave

Lag 3 åpne spørsmål til hver av disse kundene:

1. Klesbutikk – kunde skal kjøpe bukse
2. Kosmetikk – kunde skal kjøpe sjampo
3. Sport – kunde skal kjøpe tursko
4. Interiør – kunde kjøpe gave til venninne
5. Bokhandel – kunde kjøpe spill



VISE
PRODUKT/TJENESTE

Begrens antall alternativer

- Helst 1-2 stk.
- Maks 3

Bruk positive beskrivelse

- Fin
- Flott
- God
- Smart

La kunden:

- Teste
- Ta på/holde
- Høre erfaringer gjerne personlige
- Vis stjerner på nettproduktet

Argumenter for løsningen

Bruk EFU (Egenskap – Fordel – Utbytte)

Oppgave

Lag 3 positive setninger til hvert av produktene:

- Bukse
- Maling
- Stekepanne
- Hårprodukt



AVDEKKE ØVRIGE
BEHOV

Tilleggs- produkt

- Har du...
- Behøver du...
- Har du sett..
- Ønsker du...

Rådgi om:

- Lojalitetsprogram
- Kampanjer
 - i butikk
 - På nettet
- Neste besøk/salg
- Nyheter
- Aktiviteter
- Kjøpsfordeler



AVSLUTNING

Beslutning

Hjelp kunden med beslutningen

- Synes du skal ta denne..
- Vil du ha best resultat..
- Med denne får du garantert..

Bruk positive beskrivelser

- Fin
- Flott
- God
- Smart

Bekreftelse

- Da går vi for denne?
- Fornøyd med valget?



AVSLUTNING

Forsterke kundens følelse av en vellykket opplevelse

- Få dem til å komme tilbake
- «Legge et godord i posen».
- Godfølelsen skal sitte!
- «Velkommen tilbake!»
- Fortell gjerne om hva som skjer i nærmeste fremtid, en aktivitet osv.

Vær forberedt på innvendinger
Ikke glem mersalg

Innvendinger

- Er positivt
- Akseptere dem
- Ta de på alvor
- Ikke bagatelliser
- Bekreft at det registrert og forstått

Vi må prøve å forstå hva som ligger bak en innvending.

Innvendinger

- Innvendingene er bevis på kundens behov for mer overbevisning. Kunden sier egentlig; gi meg god nok grunn til å kjøpe! Overbevis meg!
- Bruken av innvendinger til din fordel er sterkt undervurdert i salgsstrategiene. De fleste selgere unngår dette kraftfulle verktøyet.
- Lærer du verdien og bruken av innvendingene i din avslutning, øker salgsresultatene betraktelig.
- «Å – Fortell»

Mersalg

To måter å øke omsetningen på:

- Få flere nye kunder til å handle.
- Få eksisterende kunder til å handle (omtankesalg).
 - Faste kunder er mest lønnsomme.
 - Et godt kundeforhold skaper mersalg.
 - Reklamasjoner gir muligheter for mersalg.
 - Utstilling og eksponeringer skaper kjøpelyst.
 - Tilleggstjenester kan trekke kunder og gi mersalg.

Reklamasjoner – en del av servicen

Reklamasjonsbehandling – God Service

Kunder som er fornøyde med hvordan deres reklamasjon og klage er håndtert, er ofte de beste ambassadører for virksomheten.

Reklamasjoner = muligheter

Reklamasjon

1. Lytt oppmerksomt til hva kunden sier
2. Finn løsningen som gjør kunden fornøyd
3. En reklamasjon skal besvares i den form den er rettet. Skriftlige klager besvares skriftlig osv.

Reklamasjon

Muntlig

- Lytt
- Finn ut hva som har skjedd
- Takk for tilbakemeldingen
- Vis medfølelse og forståelse
- Beklag overfor kundens opplevelse
- Ikke skyld på andre
- Finn en løsning som gjør kunden fornøyd

Skriftlig

Les nøye gjennom reklamasjonen
Se på sak, ikke ta noe personlig

Svar til kunden:

- Takk for tilbakemeldingen
- Vis medfølelse og forståelse
- Beklag overfor kundens opplevelse
- Ikke skyld på andre
- Finn en løsning som gjør kunden fornøyd
- Hyggelig avslutning

Oppgave

Kunde spisested, hva svarer vi?

- Denne maten er kald
- Vi har måtte vente all for lang tid på maten i dag
- Vi har ikke fått den servicen vi forventet i dag

Kunde butikk, hva svarer vi?

- Denne gikk i stykker bare etter to gangers bruk
- Denne er alt for dyr i forhold til kvaliteten
- Dette synes jeg er dårlig service