

ÖVNING – bemöta invändningar

Kursdeltagare namn: _____

INSTRUKTION

I den här övningen är det bra om ni är två stycken.
Övar ni mot varandra, en agerar säljare och en agerar kund.
Är ni ensamma får ni agera båda rollerna.
Byt rollen efter varje runda.
Kunden väljer en valfri Personlighet (färg) för varje runda.

Denna övningen skall vara lätt att genomföra, och därför finns ett manus att följa.
Kunden och Säljaren följer manus, och säljaren bemöter invändningarna.

En säljare bör ha en lathund/mall med sig på kundbesök, och syftet med denna övningen är att lära sig bemöta invändningar med hjälp av en lathund, på samma sätt som i verkligheten.

Säljarens roll är att anpassa sitt sätt att hantera invändningarna på, utefter kundens personlighet.

LATHUND

Personen med följande personligheter föredrar:

BLÅ: Siffror, Kalkyler, Noggrannhet, Detaljer, Ordning och Reda

RÖD: Handlingskraft, Tydlighet, Snabbhet, Beslutsamhet, Raka besked

GUL: Tillräcklig med information, Social, Relation, Prata mycket

GRÖN: Administrativ, Noggrannhet, Osocial, Pratar lite

I den här övningen kommer säljaren från ett IT företag, som har ett brett sortiment av produkter och tjänster.

Kursdeltagare namn: _____

Skriv in vilken färg Kunden valde: _____

KUNDMÖTE - manus

SÄLJAREN: Vad tycker du om Office 365 som jag just visat?

KUND: Jag tror faktiskt inte att den passar vårt behov!

SÄLJAREN: Stryk under VAD invändningen vände sig mot:

Behovet
Lösningen
Nyttan
Värdet

SÄLJAREN: Stryk under lämplig INVÄNDNINGSTEKNIK

Omvandla till fråga
Referera till 3:e person/företag
Ja, men
Förhala
Returmetoden
Antagandemetoden
Erkänn!

SÄLJAREN: Använd något av följande SVAR

Kan du förklara lite tydligare vilka behov ni har som systemet inte hanterar?
Ja, men kan det ändå inte vara värt att testa gratis under 30 dagar?
Okej, kan jag få ställa lite mer frågor om ert behov, så jag förstå bättre vad ni är ute efter?
Okej, har ni någon kravlista som jag kan få titta på?
Okej, men då antar jag att ni vill titta vidare efter ett mer lämpligt system. Har du några förslag?
Jag håller med. Det ni behöver är Dynamic 365 som är mer avancerat och har fler funktioner!

Fortsättning på nästa sida

Kursdeltagare namn: _____

SÄLJAREN: Vad tycker du om prispörlaget?

KUND: Jag tycker det är lite för dyrt!

SÄLJAREN: Stryk under VAD invändningen vände sig mot:

Behovet
Lösningen
Nyttan
Värdet

SÄLJAREN: Stryk under lämplig INVÄNDNINGSTEKNIK

Omvandla till fråga
Referera till 3:e person/företag
Ja, men
Förhala
Returmetoden
Antagandemetoden
Erkänn!

SÄLJAREN: Skriv kortfattat vilket svar du ger:

Fortsättning på nästa sida

Kursdeltagare namn: _____

SÄLJAREN: Kan du tänka dig att handla av oss?

KUND: Nej jag tror inte chefen skulle gilla att jag byter leverantör!

SÄLJAREN: Skriv ner vad du tror att GRUNDORSAKEN till invändningen är: _____

SÄLJAREN: Skriv ner lämplig INVÄNDNINGSTEKNIK att använda: _____

SÄLJAREN: Skriv kortfattat vilket svar du ger:

SÄLJAREN: Vad tycker du om Salesforce som jag just presenterat?

KUND: Jag är fortfarande osäker på alla funktioner!

SÄLJAREN: Skriv ner vad du tror att GRUNDORSAKEN till invändningen är: _____

SÄLJAREN: Skriv ner HUR du skulle vilka bemöta invändningen: _____

SÄLJAREN: Välj svar baserat på kundens FÄRG

Skulle du vilja att jag mailar en komplett lista på alla funktioner, så kan du titta på den i lugn och ro, och så ringer jag dig på Fredag klockan 10.00?

Okej, hur vill du att vi går vidare? Skall vi boka en ny genomgång med en av våra ekonomirådgivare? Jag kan lösa det redan på Måndag om du vill.

Men Kalle, du har ju redan sett att systemet innehåller allt som ni frågat efter. Kan vi inte starta en gratis provperiod så har ni en månad på er att utvärdera? Jag ringer dig i nästa vecka så hjälper jag dig komma igång, okej?

Ja det är ju många funktioner så det är naturligt att det tar ett tag att sätta sig i alla detaljer. Mitt förslag är att jag inkluderar utbildning och support i månadskostnaden, så kan du väll diskutera förslaget med chefen Annika? Blir det bra om du får erbjudandet på mail, Måndag nästa vecka?

Kursdeltagare namn: _____

SÄLJAREN: Vad tycker du om Office 365 som jag just visat?

KUND: Välj valfri invändning: _____

SÄLJAREN: Skriv ner vad du tror att GRUNDORSAKEN till invändningen är: _____

SÄLJAREN: Skriv ner HUR du skulle vilka bemöta invändningen: _____

SÄLJAREN: Skriv ner SVARET:

SÄLJAREN: Vad tycker du mitt förslag på hyra av datorer och kontorsutrustning?

KUND: Välj valfri invändning: _____

SÄLJAREN: Skriv ner vad du tror att GRUNDORSAKEN till invändningen är: _____

SÄLJAREN: Skriv ner HUR du skulle vilka bemöta invändningen: _____

SÄLJAREN: Skriv ner SVARET:

SLUT på övningen
Byt roller och börja om