

# ÖVNING – Följa säljprocessen

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_

## INSTRUKTION

Syftet med den här övningen är att följa Säljprocessens olika steg.

Ett vanligt misstag av oerfarna säljare är att hoppa direkt från en fråga till order, och därmed missar säljaren att identifiera hela behovet under behovsanalysen. Ofta missas även frågor kring olika krav, leveransalternativ, betalningar, vad som är viktigt för kunden, hur kunden vill att en långsiktig relation ser ut, osv.

Under den här övningen skall svårighetsgraden vara låg.

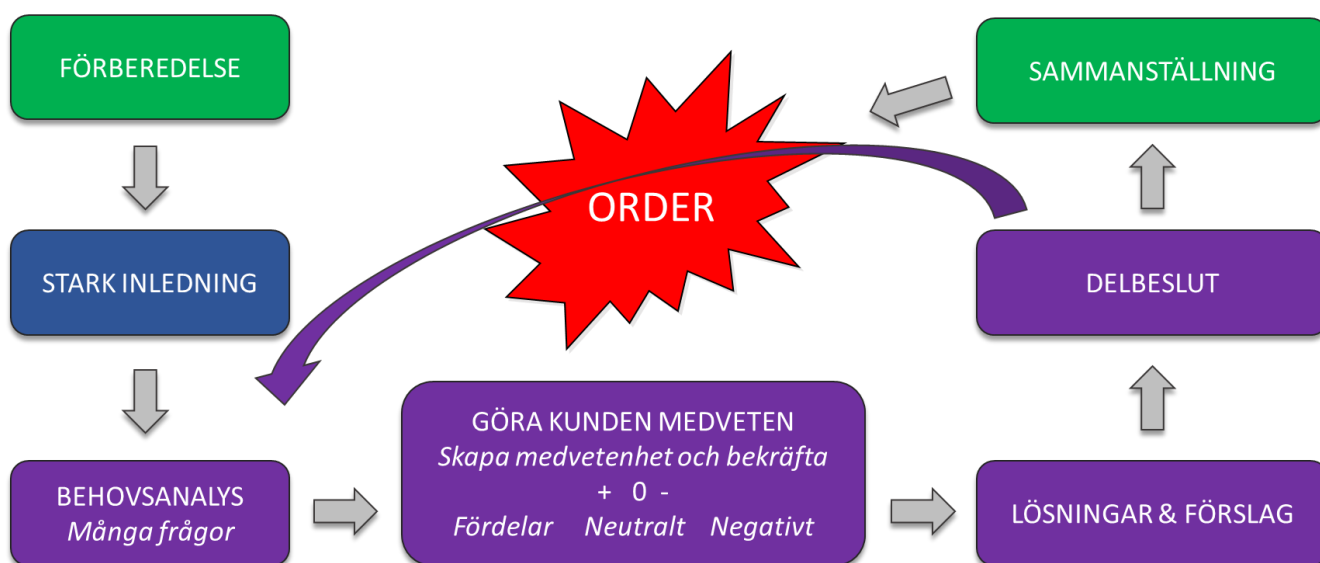
Det innebär att den som agerar Kund inte kommer med motargument, invändningar osv. utan istället lyssnar, svarar och ställer frågor.

Den som agerar Kund noterar några viktiga områden enligt mallen, som Säljaren inte får se.

Säljarens uppgift är att ställa Frågor enligt mallen, för att få fram all information.

Efter varje runda Utvärderar ni kundmötet med mallen för utvärdering.

*Senare kommer ni öva på att använda olika frågetyper, bemöta invändningar osv.*



## KUNDENS UNDERLAG

Visas inte för Säljaren förens övningens sista del - Utvärderingen

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_

### Den som agerar Kund beslutar följande:

Namn på fiktivt företag för kundbesöket: \_\_\_\_\_

Bransch: \_\_\_\_\_

Viktigaste TRE produkterna: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pris eller Kvalité är viktigast: \_\_\_\_\_

Kan tänka sig att pröva ny leverantör Om: \_\_\_\_\_

Betalningsalternativ: \_\_\_\_\_ dagar

Leveranskrav: \_\_\_\_\_

(exempel: innan 07:00)

Avtal med leverantör idag (Ja/Nej) \_\_\_\_\_

Vad är viktigast i relation med leverantören: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Övrigt bra att veta: \_\_\_\_\_

(exempel: Chefen älskar Golf och blir bjuden

på golf en gång om året

av nuvarande leverantör ....)

\_\_\_\_\_

## SÄLJARENS UNDERLAG

Visas inte för Kunden förens övningens sista del - Utvärderingen

Följ mallen nedan

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_



Innan besöket, vid kontaktetablering tar säljaren reda på nedan information.  
I den här övningen frågar ni helt enkelt den som agerar Kund.

### Frågor:

Inköparen / Kundens namn: \_\_\_\_\_

Vilket namn har företaget: \_\_\_\_\_

I vilken Bransch finns företaget: \_\_\_\_\_



Säljaren inleder kundmötet med:

- Mitt Namn
- Företaget
- Inledning (Trevligt att få komma hit idag och träffa er ..... )

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_

**BEHOVSANALYS**  
*Många frågor*

**Frågor:**

Vilka är era tre viktigaste Produkter ni använder idag? \_\_\_\_\_

Vad är viktigast för er, Pris eller Kvalité? \_\_\_\_\_

Vad är kravet för att ni skulle kunna tänka er att pröva en ny leverantör? \_\_\_\_\_

Har ni några krav på betalningsalternativ? \_\_\_\_\_

Är det något vi måste tänka på gällande Leveranser? *Dagar, tider, koder, nycklar, temperatur, avisering?*

Har ni avtal med någon annan leverantör idag? \_\_\_\_\_

(om JA, lämplig ny fråga eller åtgärd) \_\_\_\_\_

Vad är viktigast för dig i din relation med en leverantör?

Har ni några problem med er leverantör idag som jag kan göra bättre?

Är det något Övrigt som är bra för mig att veta?

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_

GÖRA KUNDEN MEDVETEN  
Skapa medvetenhet och bekräfta  
+ 0 -  
Fördelar Neutralt Negativt

Välj ett av områdena ni pratar om tidigare och öka medvetenheten från:

- Negativt till Neutralt
- Neutralt till Fördel
- Eller Negativ till Fördel

Nuvarande område: \_\_\_\_\_

Nuvarande status: \_\_\_\_\_

Argument: \_\_\_\_\_

*Exempel: Vi bjuder inte bara Chefen på Golf, vi bjuder naturligtvis med dig också!*

## LÖSNINGAR & FÖRSLAG

Hitta ett förslag på en bättre lösning på kundens Problem

Problem: \_\_\_\_\_

Förslag på lösning: \_\_\_\_\_

## DELBESLUT

Få kunden att säga Ja till ett Delbeslut

*(ofta kopplat till Krav, Förväntningar, Problem, Rabatt, Volym eller liknande)*

Fråga om delbeslut: \_\_\_\_\_

*Exempel: Om jag kan erbjuda ett mer prisvärt alternativ än du har idag, skulle du kunna tänka dig att handla då?*

Kursdeltagare namn: \_\_\_\_\_

## SAMMANSTÄLLNING

Sammanställ vad ni kommit överens om: (bekräfta att ni som leverantör uppfyller kundens krav)

Era viktigaste produkter är: \_\_\_\_\_

Det viktigaste är (Pris eller Kvalité): \_\_\_\_\_

Om jag uppfyller följande krav kan ni tänka er att pröva oss: \_\_\_\_\_

Betalningsalternativ är: \_\_\_\_\_

Leveranskravet är: \_\_\_\_\_

I vår relation är det viktigt att: \_\_\_\_\_

Övrigt skall jag tänka på/erbjuda: \_\_\_\_\_

Fråga:

Är det något jag missat eller något annat du kommer på som är viktigt?

### VAD HÄNDER NU?

Säljaren måste vara noga med att förmedla Vad som är nästa steg.

Exempel: Då är vi överens om att jag RINGER dig på MÅNDAG nästa vecka KLOCKAN 10:00 för att ta emot en PROVORDER. – Okej?

Få kundens tydliga acceptans på att kunden förstått NÄR och HUR du återkommer.

**Avsluta kundmötet med att berätta NÄR och HUR du återkommer:**

Nästa steg är utvärdera kundmötet med mallen för utvärdering.