

ÖVNING – Utvärdera kundbesök

Kursdeltagare namn: _____

INSTRUKTION

Denna övning går ut på att utvärdera ett fiktivt kundbesök. Övningen kräver två personer, en som agerar Kund och en som agerar Säljare. Den som agerar KUND fyller i nedan uppgifter. Den som agerar SÄLJARE fyller i på nästa sida. Syftet med övningen är dels att öva på att ställa frågor så att säljaren får reda på allt som är viktigt.

Dels att utvärdera hur bra man var på att ställa frågor och arbeta med frågemetodik.

Till sist så uppdaterar säljaren sin mall, sina frågor och USPar och blir på det sättet bättre över tid på säljprocessen.

KUND

Den som agerar KUND fyller in nedan fiktiva uppgifter.

Namn på företaget: _____

Bransch: _____

Säljer/köper: _____

Roll/namn på inköpare/vd/ceo _____

Färg (personlighet) _____

Ekonomi: _____

Strategi 5år: _____

Planer 1år: _____

Viktigt leverantör: _____

Viktigt frakt/lager: _____

Avtal idag?: _____

Pris eller kvalitet viktigast: _____

Utbildningar: _____

System?: _____

Övrigt

SÄLJARENS UNDERLAG

Säljaren kan notera svaren i valfritt dokument, eller använda mallen: **Mall kundbesök**

Säljaren bör ha en lathund med färgerna på personligheter, frågetyper och säljprocessen som stöd under kundmötet. När det fiktiva mötet är över (övningen brukar ca cirka 20 till 40 minuter) så Utvärderar säljaren mötet genom att fylla i frågorna nedan.

Utvärdering

Lyckade du identifiera kundens Färg och Personlighet? _____

Hur skall du lyckas ännu bättre nästa gång? _____

Använde du alla frågetyperna? _____

Vilken frågetyp var svårast? _____

Hur kan du förenkla/förbättra till nästa gång? _____

Behandlade du Invändningar på ett bra sätt? _____

Vilka invändningar var svårast att bemöta? _____

Hur kan du förbättra till nästa gång? _____

Använde du några USPar? _____

Hade du en lathund på era UPS:ar? _____

Hur kan du förbättra till nästa gång? _____

Fick du reda på allt viktigt? _____

Glömde du fråga om något? _____

Hur kan du förbättra till nästa gång? _____

Blev kunden medveten om + - 0? _____

Hur kan du förbättra till nästa gång? _____

Identifierade du några problem? _____

Kom du med förslag på lösning? _____

Hur kan du förbättra till nästa gång? _____

Fattade ni Delbeslut? _____

Övrigt du kommer på att förbättra: _____

Uppdatera Utvärderingsmallen med frågor som är aktuella för just din bransch och ert företag.