

# Kunden er din

**Ha tro på produktet og jobben din. Oppnå kundens tillit. Forbedre forholdet til kunden hele tiden. Bygg relasjoner. Ta læring alvorlig. Overgå kundens forventninger. Søk det som motiverer deg.**

## Lederutfordring

Det finnes tallrike velutdannede og intelligente ledere. Hovedproblemet er i stor grad mangel på engasjement og menneskelige kunnskaper, hevder Steinar W. Næss. Han peker på at det i vårt stadig mer høyteknologiske samfunn er et skrikende behov for ledere med kunnskaper om hvordan man skal eliminere gnisninger blant medarbeidere og inspirere til toppytelser.

- Ikke vær bare administrator, vær leder. En utbredt misforståelse hos mange salgsledere er at de alle tror de gjør en glimrende jobb. Men i virkeligheten går flere salg tapt på grunn av dårlig ledelse enn gjennom dårlige salgsprestasjoner. Salgsledere kan hjelpe eller skade, det er opp til dem.

Som leder er det viktig at du stiller deg selv noen sentrale spørsmål:

- I hvilken grad oppmuntrer jeg til suksess?
- Anerkjener jeg gode prestasjoner?
- Medvirker jeg til å skape et miljø der feil ikke er skjebnesvangert?
- Tar jeg kritikk på en ordentlig og konstruktiv måte?
- Er jeg flink nok til å holde min egen motivasjon oppe?
- Har jeg evnen til å presisere hva medarbeiderne skal gjøre – ikke nødvendigvis hvordan?

Dette er noen av rådene fra Steinar W. Næss, direktør Salg/Marked i ODIN Forvaltning. Næss har skrevet suksessboken "Effektivt salg. Viljen til å lykkes."

- Selgere trenger en konstant kilde til motivasjon. Boken er ment å være en daglig oppmuntring som skal hjelpe deg å bli en bedre selger. Den vil snu dine vanskeligste salgsoppgaver til positive, lønnsomme erfaringer, sier Næss. Han har tidligere fartstid som forsikrings selger, opplæringsjef og salgsdirektør i Storebrand og er kjent for sine meget gode salgresultater.

- Husk at det er kunden som er din sjef, sier Næss.



Steinar W. Næss

## Alt er salg

Enten du selger et konkret produkt eller tjeneste, eller firmaets direktør "selger" selskapets visjon og forretningsidé, eller markedssjefen selger forslag om en aktivitet, eller du ønsker at din ektefelle eller barn skal dele ditt syn i en bestemt sak eller utføre en handling – så er alt snakk om salg. Det er få aksept for en tanke, idé eller løsning på et problem. Derfor er vi alle - flere ganger om dagen – selgere, sier Næss. Han viser frem visittkortet og presiserer: - Uansett hvilken tittel som står på visittkortet, så er det selger jeg er. Og det er jeg er stolt av å være!

## Den fødte selger?

- Er salgsegenskaper medfødte?
- Salgstalent er noe man har – eller ikke har. Men det går sikkert an å lære litt, og den som har dette inntektsbringende talentet kan selvsagt bli enda bedre. Å være selger handler om å perfektionere din personlige og daglige salgsferdigheter for å gjøre beslutningsprosessen for en kunde så lett og smidig som mulig. En metode som kan prøves, er å skape din egen mentale dobbeltgjenger. Forsøk i tankene å sette deg i stolen ved siden av som en usynlig tilstedeværende og vurder din egen innsats under et salgsmøte. Å lære av seg selv er den beste læremåten. Vurder deg selv: Hvordan var min prestasjon, min evne til å lytte og oppsummere, mitt kroppspråk, evnen til å avdekke behov samt evne til å ta kjøps signaler.



- Men man lykkes ikke alltid?
- Det er riktig. Det kan skyldes for dårlig forberedelse av salget eller dårlig produktkunnskap om eget eller konkurrentens produkt. Men min erfaring er at det i de aller fleste tilfeller skyldes mangelfulle kunnskaper om hvordan man skaper en god samtalebalanse, om hvordan menneskers reaksjonsmønster og følelsesliv er, og om viktigheten av egen mentale innstilling og motivasjon. For å lykkes som selger, er det viktig å erkjenne at det



# SJEF

## De vanlige unnskyldningene

- Jeg får ikke tak i ham på telefon.
- Kunden er sikkert opptatt med viktigere ting.
- Jeg er ikke i form i dag.
- Kunden vil sikkert ringe meg tilbake.
- Jeg klarer ikke å få til en avtale..
- Jeg forsov meg. Jeg glemte det. Jeg skrev det ikke ned. Ingen sa til meg at jeg skulle gjøre det.
- Jeg får ta det en annen gang.
- Det er sommer og fint vær. Kunden er sikkert på ferie.



*Kunden er din sjef uansett alder, sier Steinar W. Næss.*

ikke bare finnes en måte å selge et produkt på – men tusenvis! – Forsøk å lære litt hver gang, og kombiner det med din egen erfaring og tilpass det din personlighet og salgsstil.

### Vær fokusert

- Å være fokusert hjelper deg til å lykkes i et salg. Det skaper intensitet og engasjement, og kan gi deg den ekstra "driven" du trenger for å gjennomføre og lykkes. Gjør noe for å holde oppe din egen

motivasjon. Ikke skyld på omstendighetene. Det er ikke nødvendigvis det dårlige været, tidsforbruket, telefonen eller produktet som er det egentlig problemet. Du har et valg i alt du gjør. Hvis et går tregt, forsøk å finne en bedre måte – det finnes alltid gode alternativer selv om det tar tid å finne dem. Ikke skyld på andre mennesker – ta ansvar selv. Hvis du alltid bebreider andre, kan du være temmelig sikker på at det ikke er der problemet ligger, sier Næss.

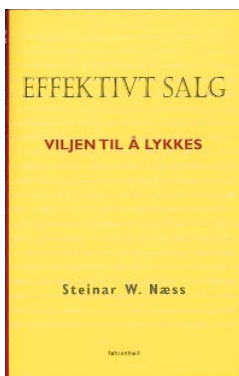
## Derfor mister du kunder

Hvorfor mister vi kunder? I løpet av mange år har Næss samlet resultater fra tester som viser påfallende lik fordeling av årsakene til hvorfor kundene bli borte i løpet av et år:

- 1 prosent av kundene dør.
- 3 prosent av kundene flytter.
- 5 prosent av kundene skifter etter råd fra venner og bekjente
- 9 prosent av kundene forsvinner på grunn av pris og konkurranseforhold.
- 14 prosent av kundene forsvinner på grunn av misnøye med produktet.
- 68 prosent av kundene forsvinner fordi de er misfornøyd med holdningen til en ansatt.

- Over to tredjedeler av kundene mister vi altså på grunn av manglende interesse for kundens behov og ønsker. Og husk: En misfornøyd kunde forteller det til 20 andre!

Kampen om kundene står om måten vi behandler dem på, og da må vi være motivert i vårt arbeid, sier Næss og forteller om en liten lapp han en gang fant hos en forgjenger. Den sitter alltid i bakhodet. Her sto det fire punkter: 1. Vær våken 2. Føl inspirasjon. 3. Ha forventning. 4. Vær engasjert.



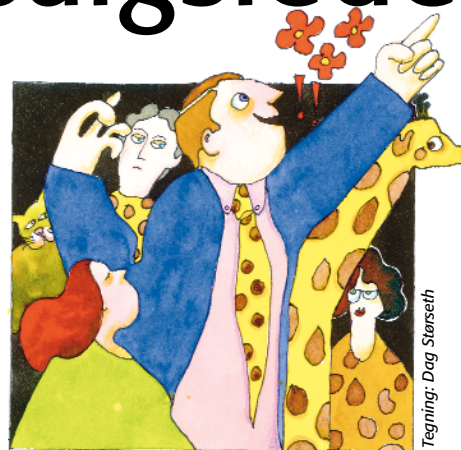
## Effektivt salg av "Effektivt salg"

"Effektivt salg. Viljen til å lykkes" har solgt i over 10.000 eks. og kommet i to opplag. Her kan man snakke om effektivt salg! Forfatteren Steinar W. Næss tar for seg en rekke aktuelle sider ved salg, markedsføring, forholdet til kundene og medarbeiderutvikling med et særlig fokus på salg. Vi finner en rekke problemstillinger knyttet til kunde- og medarbeidertilfredshet og hvordan oppnå kontinuerlig resultatforbedring. Boken tar for seg en rekke interessante temaer: Salgsfunksjonen – den viktigste funksjonen i enhver bedrift, veier til suksess, hvordan øke salget gjennom å beholde gamle kunder og få nye, salgsteknikker, hvordan takle medgang og motgang m.m.

# Den gode salgsleder

Her er noen av Steinar Næss gode råd til salgsledere:

- Fastsett realistiske og oppnåelige mål, og sørg for at dine medarbeidere har et eierforhold til målet. For høy målsetning fører til resignasjon, for lav målsetning gir ingen utfordring.
- Forvent det beste av deg selv og dine medarbeidere.
- Ha klart for deg at den desidert viktigste lederegenskapen er menneskekunnskap.
- Sett – og nå – mål sammen.
- Gå foran med et godt eksempel.
- Hold deg oppdatert og vær selger selv også slik at du hele tiden vet hva kunden ønsker.
- Lær noe nytt hver eneste dag.
- Ta imot noen klagetelefoner selv – finn ut hva kundene opplever som problematisk.
- Ring tapte salg – finn ut hva som gikk galt.
- Ring fornøyde kunder – finn ut hva det er som gjør dem fornøyde.
- Gi dine medarbeidere oppmuntrende meldinger ofte. Sørg for ti ganger så mye positivt som negativt.
- Gi oppmuntring – alle kan gjøre feil, du også. Oppmuntring vil gjøre at dere unngår mange flere feil enn en reprimande vil gjøre. Vær en trener, tilby støtte.
- Hvis du må gi reprimande, så gjør det raskt og under fire øyne – og ikke fortell noen andre om det.
- Ikke ha "favoritter" – det ødelegger både for deg, moralen og "yndlingen".
- Vær inspirerende – send oppmuntrende meldinger.
- Hold øynene åpne for muligheter til å bli bedre.



Tegning: Dag Størseth

## Utnytt tiden bedre

Den offensive salgstiden er bare 16 prosent av selgerens totale arbeidsdag. Ved å utnytte tiden mer effektivt kan andelen til planlagte salgsaktiviteter økes betraktelig.

Her er noen tips:

- Utfør de arbeidsoppgavene som krever hjernekapasitet når du er på topp, og ta rutineoppgavene når du er litt mer sliten.
- Sett tidsfrister på alle oppgaver og overhold disse.
- Utsett ikke viktige oppgaver – selv om de er litt ubehagelige.
- Analyser de avbrytelser du jevnlig blir utsatt for og gjør noe med dem.
- Når du går i gang med en arbeidsoppgave, prøv å gjøre den ferdig.
- Utfør dine arbeidsoppgaver godt nok, og unngå perfektjonisme.
- Få orden på kontorpulten.

# Slik gjør du suksess i salget

1. Ha tro på produktet. Kjenn salgsargumentene både når det gjelder ditt firma og konkurrentenes produkt. Benytt produktet selv, slik at du får et eierforhold til det.
2. Ha tro på jobben din. Det er stor grad av idealisme i det å være selger. Hvis du ikke selv har tro på jobben din og føler at du tilbyr kunder noe de virkelig trenger, og som kan gjøre livet lettere og bedre for dem – så klarer du heller ikke å bli en dyktig selger av disse produktene.
3. Hvil ikke på dine laurbær. Selv den beste selger må skaffe nye kunder og pleie eksisterende til mersalg. Vær alltid søkende mot nye muligheter. Det er i det øyeblikket du begynner å bli selvtilfreds, at du er mest sårbar.
4. Oppnå kundens tillit. Perfeksjoner deg i din kommunikasjon og presentasjon. Vær interessert og lytt oppmerksomt.
5. Forbedre ditt forhold til kunden hele tiden. Bygg relasjoner. Hold tidsfrister. Ring ikke bare for å selge, men for å "sementere" kundeforholdet, så kommer også mersalget. Få tips om venner, kolleger og bekjente av kunden som du kan ta kontakt med.
6. Ta læring alvorlig. Sett av tid til å øke dine kunnskaper om produkt og salgsteknikk. Vær våken for trender i markedet. Øv deg på å takle innvendinger rolig og overbevisende. Øv deg på kolleger.
7. Overgå kundens forventninger til deg. La kunden bli positivt overrasket over deg og den servicen du yter. Litt raskere, litt bedre, litt vennligere, litt mer profesjonelt enn forventet.
8. Søk det som motiverer deg. Har du en dårlig dag, er det ikke noe å få dårlig samvittighet for. Men lær deg å dra deg opp igjen. Ta en joggetur, plei en hobby, oppsøk kolleger og venner som har en motiverende virkning på deg. Ha et bevisst forhold til at din motivasjon gir salgsresultater.
9. Utnytt tiden effektivt. Analyser tidstyver og unngå dem. Sett deg mål og planlegg arbeidsdagen. Når du ringer en kunde, så ha et stikkord på hva du vil ha svar på. Rydd pulten en gang om dagen.