

# Sertifisert på 24 ferdigheter innen salg og servicekvalitet

Salgsutvikling, Lederutvikling, Prestasjonsledelse, Situasjonsbestemt ledelse

Hva ville det bety for deg og din bedrift om du omsetter 30-70% bedre i alle salgsmøter eller på nett?

Hvis dette lyder spennende så les videre



## BESTSELGERSKOLEN

Nå har du også muligheten til å bli sertifisert business coach. Programmet går over 4 dager med 2 dager per måned i tillegg til at du setter av litt tid til å gå gjennom tekstene som du får tisenet på forhånd. Individuell trening vil være en effektiv blanding av teoretisk påfyll, veiledning og praktisk trening. Både teori og trening kan tilpasses spesielle behov for de som har mentorprogram, hvor vi sammen utvikler din kompetanse på de mest aktuelle områder i salgsarbeidet. All praktisk trening er basert på dine egne produkter og egne kundecases. Bestselgeren er hjertet i ethvert firma. Uten dyktige salg- og servicemedarbeidere dør organisasjonen. Effektive selgere og gode servicemedarbeidere er avgjørende for bunnlinja.

Du må finne din egen stil. Ingen blir gode selgere ved å kopiere andre. Du må legge noe til. Å stille seg selv spørsmål er en god metode for forbedring. Du må tillate deg selv å prøve, feile og lykkes. Det er mer effektivt enn å få svaret servert på et fat. Hvorfor? Fordi spørsmål gir oppdagelser, mens svar gir opplevelser. Hva er forskjellen?

Atferds-stilen bestemmer innkjøpsstilen. Innkjøpsstilen avgjør hvordan du best kommuniserer med den enkelte kunde gjennom 24 ferdigheter.

### Salgets grunnlov

- §1: Kunder er redde
- §2: Du skal behandle kunden som du selv ønsker å bli behandlet
- §3: Sett aldri kunden i forlegenhet
- §4: Hold fokus
- §5: Du skal dekke kundens behov
- §6: Kundensbehov vil variere
- §7: Gjør det lett for kunden å kjøpe
- §8: Gjør det enkelt å kjøpe
- §9: For at dine kunder skal trives, må DU trives
- §10: Dyrk den gode følelsen



HJERTET I ETHVERT FIRMA ER  
BESTSELGEREN - UTEN DYKTIGE SALGSFOLK  
DØR ORGANISASJONEN.

## 6 faser med 24 ferdigheter

6 salgsfaser og 24 salgsferdigheter (se ferdighetsgrafen). Kurset fordeles opp med 2 dager per måned. Salgsfasene følger etter hverandre i tid. En og samme salgsferdighet kan du trenge i flere av salgsfasene.

Våre godkjente fagmessige kursinnhold innen «Bestselgeren» er din personlige Biblioterapi, som er en terapiform som du får når du leser. Lesing mellom kundebesøkene gjør deg bedre. Forskning på selvhjelpsbøker om tanker og følelser viser at terapeuter som foreskriver bøker til sine pasienter, oppnår bedre resultater enn de terapeutene som ikke gjør det.

86 prosent av pasientene rapporterte bedring når de leste selvhjelpsbøker mellom konsultasjonene. Når du leser, vil du oppleve at du fungerer bedre i jobben din. Hvorfor? Jo, fordi kjøp og salg er følelser. Både du og dine kunder føler slik de tenker. Kunnskap endrer din tenkemåte. Og derved endrer du måten du føler på. Når du føler for slg, smittes kunden av lysen til å kjøpe.

Vi har utviklet en modell som hjelper deg til å forstå salgsprosessen. Bruk den til å holde oversikt over hvor kunden er til enhver tid (tilpasses dine produkter, tjenester eller konsepter) og som hjelp til hvilke ferdigheter du skal bruke. Kunder er ulike og følger sine egne veier. Din jobb er derfor å føre dem i riktig retning. Det er stor forskjell på å ekspedere en forbruker som har bestemt seg for en vare han/hun vil kjøpe, enn å drive oppsøkende relasjonsbyggende salg og omtalesalg (Internett & sosiale media) av tjenester mot et marked med uklare behov.



## Modell som virker

Vi har utviklet en modell som hjelper deg til å forstå salgsprosessen. Bruk den til å holde oversikt over hvor kunden er til enhver tid (tilpasses dine produkter, tjenester eller konsepter) og som hjelp til hvilke ferdigheter du skal bruke. Kunder er ulike og følger sine egne veier, din jobb er derfor å føre dem i riktig retning. Det er stor forskjell på å ekspedere en forbruker som har bestemt seg for en vare han/hun vil kjøpe, enn å drive oppsøkende relasjonsbyggende salg og omtalesalg (Internett & sosiale media) av tjenester mot et marked med uklare behov.

# En bestselger har skjønnt at salg er en troverdighet. En blanding av kommunikasjon, føleler og teknikk.

kjøp og salg er følelser. Kunnskap vi lærer deg vil endre din tenkemåte, og derved endrer du måten du føler på og handler på. Når du føler for salg, omtale og markedsføring, smittes kunden av lysten til å kjøpe.

Uansett om du er en del av en gruppe (firma eller avdeling) eller alene, må du finne din egen stil.

Dette Business Coach programmet er for deg som..

- Ønsker personlig suksess
- Ønsker å sikre deg personlig suksess for å komme videre i karrieren
- Ønsker å selge med suksess for å maksimere salget
- Ønsker å lære å lede deg selv før du leder andre
- Ønsker å få grunnleggende innføring i atferdspsykologi og kommunikasjon
- Ønsker å få kjennskap til «prestasjonsledelse»
- Ønsker å bli sertifisert som kurstrener i tillegg til å praktisere dette med egne eller dine selgere
- Ønsker noe viktig på din CV



## PROGRAM

### PLANLEGGING

#### 1. Salgsstrategi

**Hensikt:** Å finne kundenkostnadseffektivt.

**Grunnleggende suksessfaktorer;** «latskap» satt i system, dvs. at du selger med størst mulig fortjeneste med minst mulig forbruk av tid, krefter og penger.

**Suksesskriterier:** Du vet at du har planlagt godt når du har gjort jobben riktig første gang.

#### 2. VAK analyse

**Hensikt:** At du raskt og effektivt kommuniserer med dine ulike kunder på deres premisser.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Evnen til å spille på ulike sansepreferanser.

**Suksesskriterier:** Du er troverdig når kropp og ord kommuniserer det samme.

#### 3. OILA-post

**Hensikt:** Å selge dine produkter.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Responsrate.

**Suksesskriterier:** Når kunden gjør som du ber han/henne om, vet du at OILA-posten fungerer.

#### 4. Booce møte

**Hensikt:** Å avtale møte

**Grunnleggende suksessfaktor:** Antall møteavtaler. Hvordan er din evne til å få kunden til å avtale et konkret tidspunkt og sted for en salgssamtale?

**Suksesskriterier:** Hitrater > 80%

#### BEHOV

#### 5. Skape kontakt

**Hensikt:** Å vekke oppmerksomhet og interesse samtidig som du bygger tillit.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Å være tilstede.

**Suksesskriterier:** Din samtalepartner ser på deg, lytter og følger dine bevegelser.

#### 6. Møteledelse

**Hensikt:** Å få kunden til å åpne seg, fortelle om sine behov og dermed komme et steg videre i salgsprosessen.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Å få kunden til å føle seg vel ved å se kundens ulike synspunkter, lytte til kundens uttalte ønsker og fange opp kundenes uttalte behov.

**Suksesskriterier:** Når kunden blir aktiv og begynner å snakke om temaer du ikke har berørt.

#### 7. Kartlegge behov/lytte

**Hensikt:** Å klargjøre situasjonen og å komme til felles enighet om utfordringen.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Kundetilfredshet.

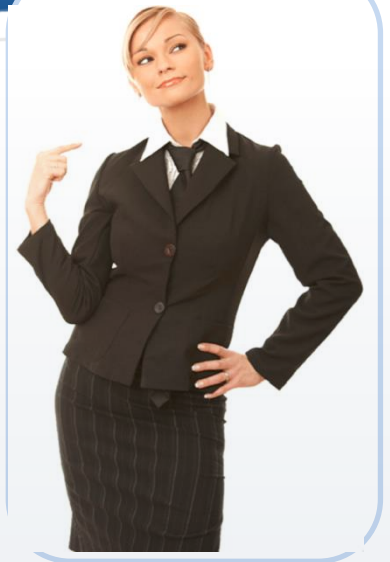
**Suksesskriterier:** Oppriktig interesse i kundens liv.

#### 8. Spørreteknikk

**Hensikt:** Å styre oppmerksomheten mot dine produkter.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Evnen til å stille avslørende spørsmål på en tilforlatelig og naturlig måte.

**Suksesskriterier:** Kunden forteller om sin smerte.



## BESTSELGEREN ER MOTIVERT

Bestselgeren er motivert. De beste selgerne lar seg motivere mer av indre motivasjonsfaktorer.

I en undersøkelse definerte man eliteselgeren som en som hadde fire ganger så høy omsetning som en gjennomsnittselger. Toppselgeren, som selger to ganger så mye som snittet, kjennetegnes ved flere kundebesøk og at de brukte rabatter for å selge kvantum.

Eliteselgeren, derimot, kjennetegnes av at:

- 1) de hadde en serviceorientert organisasjon rundt seg
- 2) de var flinkere til å behandle innvendinger på pris
- 3) Kundene skaffet dem nye kunder
- 4) De anbefalte konkurrenten nær denne var bedre

## LØSNING

### 9. Argumentere

**Hensikt:** Å overbevise kunden om at din løsning er den beste.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Lønnsomhet

**Suksesskriterier:** Avanse

### 10. Presentasjon

**Hensikt:** Å få kunden til å ta eierskap i produktet og like det. Du skal vise kunden at ditt produkt tilfredsstiller hans/hennes ønsker, krav og behov.

**Grunnleggende suksessfaktorer:** Presenter det kunden er opptatt av.

**Suksesskriterier:** Kunden ser seg selv bruke produktet, snakker om hvordan det vil være å eie det og prøver det som om det var sitt.

### 11. Pris og rabatt

**Hensikt:** Å oppnå størst mulig fortjenestemargin.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Vent med pris og rabattspørsmål til lysten på produktet er maksimal.

**Suksesskriterier:** Lav rabatt eller stort salgspotensial.

### 12. Innveninger

**Hensikt:** Å forankre beslutningen om kjøp.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Å skille mellom ekte og falske innvendinger.

**Suksesskriterier:** Du kurerer kundens bekymringer.

## TILBUD

### 13. Kjøpssignaler

**Hensikt:** Å legge til rette for kjøp ved å innfri kundens forventninger.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Forvent kjøp.

**Suksesskriterier:** Kjøpssignalene blir gjentatte og tydeligere.

### 14. Kjøpsprosessen

**Hensikt:** Å lede kunden til kjøp.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Gjør det lett å kjøpe av deg.

**Suksesskriterier:** Kunden slapper av.

### 15. Utforming

**Hensikt:** Å utforme et tilbud som gjør at kunden kjøper av deg.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Kjøpsfrekvens

**Suksesskriterier:** Kunden slår til på tilbudet ditt, og du vet at du har laget et godt nok tilbud.

### 16. Stressmestring

**Hensikt:** Å håndtere både kundens og ditt eget negative stress.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Kunnskap om stress og stressreaksjoner, samt kompetanse i stressmestring.

**Suksesskriterier:** Du holder deg i flytsonen.

## AVSLUTNING

### 17. Lukke salget

**Hensikt:** Å få ordren slik at du og ditt firma tjener penger.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Troverdighet.

**Suksesskriterier:** Kunden sier ja til kjøp.

### 18. Unngå utsettelse

**Hensikt:** Å lukke salget raskest mulig slik at likviditeten blir god.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Kunden kjøper nå.

**Suksesskriterier:** Beslutningsdyktighet.

### 19. EQ

**Hensikt:** Å være tilstrekkelig sensitiv for kundens signaler samtidig som du håndterer avvisning.

**Grunnleggende suksessfaktor:** La kundene beholde sin selvrespekt uten å føle seg dum, forlegen eller krenket.

**Suksesskriterier:** Du vet at du håndterer dine følelser når du møter en provoserende, ubehagelig kunde med trygghet, ro og saklig imøtekommenhet.

### 20. Forhandlinger

**Hensikt:** Å gjøre kunden fornøyd til minst mulig kostnad.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Evne til interesseavveining og tilpasning til kundens atferd.

**Suksesskriterier:** Kunden tar en beslutning.

## OPPFØLGING

### 21. Servicekvalitet

**Hensikt:** At kunden skal bli fornøyd, slik at han/hun kjøper, kjøper igjen og anbefaler deg til andre.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Kunden kommer tilbake.

**Suksesskriterier:** Å ta vare på kundens interesse mellom anskaffelsesperiodene.

### 22. Påfølgende salg

**Hensikt:** At kunden velger å kjøpe mer av deg – enten der og da eller at han/hun kommer igjen.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Du tjener mer for mindre arbeidsinnsats.

**Suksesskriterier:** Du vet at du har lyktes når kunden kjøper mer enn han/hun kom for eller oppsøker deg neste gang.

### 23. Kundepleie

**Hensikt:** Å sikre deg at kunden er fornøyd med kjøpet og kommer tilbake for service og påfølgende kjøp.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Troverdighet

**Suksesskriterier:** Kunden kommer tilbake og spør etter deg.

### 24. Klagehåndtering

**Hensikt:** Å få kunden til å oppleve hele klageprosessen som god. Målet er at misfornøyde kunder klager til deg i stedet for til venner og bekjente. Da kan dere sammen finne en løsning dere begge kan leve med.

**Grunnleggende suksessfaktor:** Begynn der kunden er. La kundene beholde sin

**Suksesskriterier:** Oppriktig interesse i kundens synspunkt.

# Kursinstruktør

Med en kundemasse på 20.000 personer i 1.200 bedrifter er Kay Ellingsen en av de mest erfarne «utviklere» i Skandinavia innen atferdspsykologi og organisasjonsutvikling. Forfatter av fagbøker innen salg, service og prestasjonsledelse.

Bok 1. Bestselgerens 24 ferdigheter

Bok 2. Bestselgerens kommunikasjon

Bok 3. Prestasjonsledelse av Bestselgeren

Bok 4. Bestselgerens verktøykasse

Hypnoterapeut og NLP practitioner – 4 årig utviklingsprogram med ferdighetstrening med utvikling av 1.800 personer over 5 år. Ref; Norges beste rekrutterer/Fafo forskning. Har utarbeidet atferdsanalyser innen: Relasjonsanalyse, teamanalyse og lederstiler.

Dokumenterer topp resultater på salg, service og lederutvikling. Flere av Kays kunder har doblet/tredoblet sin omsetning og blitt Gassebedrifter. Han er kjent for å kvalitetssikre utviklingsprosesser. Han har også vært faglærer på Markedshøgskolen innen fagområdet Personlig salg og serviceledelse.



## PRISER

- Nettskole teori kr. 8.800 med tilgang i 180 dager med 120 effektive studietimer med tilgang til egen faglærer.
- 2 hele dager kr. 4.600,- med fysisk kurs/trening inklusive praktisk eksamen siste dag.
- Totalt for utdannelsen: Kr. 13.400,-

