

Internt trænings- & repetitionsprogram

Indvendinger

En-til-en træning med indvendinger



To kolleger træner sammen

En af jer træner som **kunden**.
En af jer træner som **sælgeren**.

Næste gang I træner, bytter I roller.
Sæt 1 time af per gang.

Indvendingsbehandling

“Det er for dyrt!” I forhold til hvad? Få kunden til at forholde sig til, hvad det er for dyrt i forhold til, og hvorfor det opleves som sådan.

“Det skal jeg tale med chefen/de andre om!” Spørg ind til hvem de andre er, og om I kan møde dem sammen. Kan vi invitere dem ind til dette møde? Kan vi sætte et nyt møde op, hvor de deltager? En intern medarbejder er verdens dårligste sælger af dit produkt. Du kan aldrig vide, hvad der ligger af interne politiske og følelsesmæssige ting mellem chefen/de andre og den person, du har møde med. Derfor skal du ALTID bede om selv at stå på mål for dine produkter.

Det skal jeg tænke over! ”Hvis du fortæller mig, hvad du skal tænke over, vil jeg hjælpe dig med at gøre dette ’tænke over’ så kort som muligt for dig. Vi ved begge, hvor let vi aldrig kommer tilbage til at tænke over det, fordi hverdagen er fuld af andre ting, vi skal forholde os til. Lad os sammen gå det, du mangler, igennem, nu vi sidder her alligevel.”

Indvendingsbehandling

“Senere, efter...” Hvad sker der fra nu til det tidspunkt, der vil sætte jer i stand til at købe produktet? Hvordan løser I det indtil da?

“Vi har lige købt!” Det lyder dejligt for jer. Hvad er I glade for ved det, I lige har købt? Hvad har du af udfordringer ved det, du lige har købt? Hvad skal en ny leverandør gøre for, at du vil skifte?”

“Vi har en leverandør, vi er glade for!” Hvad er I glade for ved den leverandør, I bruger i dag? Hvad er udfordringen ved den leverandør, I bruger i dag? Hvad kunne blive bedre? Hvis I skiftede til en anden leverandør, hvordan skulle denne se ud? Hvordan sikrer I jer, at I har den bedste leverandør, I kan få?

Ved at høre hvad I kan få hos andre, bliver du enten bekræftet i, at du har den rigtige leverandør nu, eller du opdager, at du kan få en leverandør, der er mere egnet. Uanset hvad, bliver du klogere. Hvordan kan det være en fordel for dig og din virksomhed?

Indvendingsbehandling

“Jeg har engang købt hos dig, og det var en dårlig oplevelse!” Fortæl kunden, at det vil du gerne have lov til at gøre om, og spørg hende, hvad du skal gøre for, at hun vil give dig mulighed for at bevise, at hendes oplevelse langt fra er den normale med jer.

“Vi har intet behov!” Det er jeg glad for at høre på jeres vegne, hvad gør I så i stedet for? Hvad skulle der ske før, I fik behovet?

“Send mig en mail, så kigger jeg på det!” Det vil jeg gerne, hvad skal jeg skrive i den mail, for at du har lyst til at læse den?

Selvfølgelig vil jeg sende dig en mail, men jeg ved af erfaring, at mange får 100 mail hver dag, og det kan være svært at forholde sig til dem alle. Jeg vil meget hellere, hvis jeg må ringe dig op, når du har tid, så vi sammen kan finde ud af, om det overhovedet har din interesse – hvornår passer det dig bedst?

Jeg vil helst undgå at være med til at sprænge din indbakke med endnu en mail, du får sikkert mange. Hvordan kan vi sammen hurtigt finde ud af om, det er interessant for dig og mig, at vi overhovedet taler sammen?

Forberedelse til samtalen

Sælger forbereder følgende:

- **Vælg et produkt/en ydelse:** Hvad har du brug for at træne indvendinger i?
- **Vælg en konkret/virkelig kunde** til øvelsen
- **Ulemper:** Hvad kan produktet/ydelsens ulemper være?
- **Hvilke indvendinger** kan du komme i tanke om, kunden kunne have?
- **Hvilke svar** har du til hver indvending?
- **Lyt!** Vær klar til virkelig at lytte til kunden og husk: For den urimelige er det altid rimeligt!
- Tag aldrig hensyn til kollegaen, der agerer kunden. Det ødelægger træningen. Bliv i rollen og *vær* den



Brug præcis
10 minutter
på forberedelsen.
Sæt alarm!

Forberedelse til samtalen

Kunden forbereder følgende:

- **Indlevelse i kunden:** Hvordan er det at være kunden?
 - Hvad består dit arbejde i?
 - Tænk på alt det, der kan være i vejen med produktet/ydelsen (som sælger har valgt, at I skal bruge)
 - Tag NEJ-hatten på!
 - Gå så langt i rollen, som du overhovedet kan



Brug præcis
10 minutter
på forberedelsen.
Sæt alarm!

Samtalen

- Sid med **ryggen** til hinanden
- **Optag** samtalen på en mobiltelefon
- Samtalen må **maksimalt** tage 10 minutter
- “Ring” op ...



Efter samtalen

Kunden vurderer og skriver følgende ned om sælgeren:

- 3 negative ting ved fremgangsmåden
- 3 positive ting ved fremgangsmåden
- 3 gode råd til sælgeren

Sælgeren vurderer og skriver følgende ned:

- 3 ting du selv kunne have gjort bedre
- 3 ting du gjorde godt i mødet
- 3 ting du tænkte om kunden og kundens indvendinger



Brug præcis
10 minutter
på evalueringen.
Sæt alarm!

Efter samtalen

- Lyt samtalen igennem sammen - pause og samtale hvor det er relevant og giver læring
- Diskuter hvad I oplevede
Lav noter & målsætninger: Hvad vil jeg ændre næste gang
- Aftal **hvornår** I skal mødes igen og bytte roller