

# affärs AKADEMIEN



**APRIL 2014**

## **NYA KUNDER OCH ÖKAD OMSÄTTNING I FOKUS FÖR FÖRSÄLJNINGSCHEFER UNDER 2014**

Affärsakademien frågar löpande försäljningschefer i framgångsrika bolag om vad som är viktigast under överskådlig tid det vill säga under 2014. Målet för undersökningen är att dels hitta de mest intressanta och akuta områdena och dels att se hur fokus ändras över tid. I februari och mars var svaren på frågan om ”Vad är i fokus under 2014?” både väntade och lite förvånande. Omsättning och anskaffning av nya kunder är prioriterat före lönsamhet och utveckling.

På Affärsakademiens hemsida kan du se en kort film, där Joakim Harping sammanfattar vad som framkom i intervjuerna som genomfördes mellan den 15/2 – 15/3. [Klicka här](#) för att komma till hemsidan.

Nu ser vi också antydningar till att försäljningscheferna har börjat tänka även på andra saker. Under samtalen i slutet av mars och i början av april kommer andra utmaningar upp i fokus och dem kommer vi att berätta om i nästa nyhetsbrev. För dig som är extra nyfiken på intervjuresultaten har vi ett miniseminarium den 24/4 mellan 11-14 på kontoret i centrala Stockholm.

Hör av dig till [joakim@affarsakademien.se](mailto:joakim@affarsakademien.se) om du vill delta. Seminariet är kostnadsfritt och platserna är begränsade.

# PERSONER I CHEFSPOSITION ÄR SVÅRA ATT NÅ

Oavsett bransch kan vi konstatera att försäljningschefer är mycket svåra att nå. Det krävs 20 försök och mycket sökande innan vi når fram till en enda försäljningschef! Detta faktum leder till tre tydliga reflektioner:

1. Det är anmärkningsvärt att funktionen försäljningschef, som har ansvar för företagets intäkter är så svår att nå!
2. Om det är svårt att nå fram till försäljningschefer. Hur svårt har säljarna att nå fram till nya kunder? Hur lång tid och hur mycket resurser krävs det för att attrahera en ny kund. Lägg därtill att många kunder väljer att blocka sina telefoner för inkommande samtal från säljare som man inte tycker att man behöver.
3. Hur skulle tid och andra resurser kunna användas för att utveckla befintliga kunder och affärer?

Vi pratar gärna med dig om detta!

## "BACK TO BASIS" ORDNING OCH REDA

I våra intervjuer efterlyser flera försäljningschefer mer ordning och reda. Det kan handla om allt från CRM-system till den dagliga rapporteringen.

### **Affärsakademiens råd grundar sig på reflektioner från andra undersökningar och uppdrag:**

Visst är det bra om CRM-systemet fungerar och att alla vet vad de skall göra. Det vi ser i våra analyser är att det nästan alltid är i början felet uppstår. Det gäller framför allt när nya CRM-system tas i bruk. Här kommer några tips:

#### **1. Säljprocessen**

Om det finns en säljprocess framtagen, utgår den nästan alltid från det egna företagets produktionsprocesser. Det låter ju logiskt för att produktionen skall kunna fungera. Dessvärre fungerar de produktionsstyrda säljprocesserna dåligt. För att processen skall kunna fungera bör den utgå kunden köpprocess och den kan se mycket annorlunda ut. När kundens olika köpprocesser får styra blir också säljprocesserna tydligare och betydligt mer effektiva.

#### **2. CRM-systemet**

Många CRM-system skrotas för att de inte används. Två enkla principer gäller för att CRM-systemen skall fungera och vara levande. För det första måste systemet vara en naturlig del i säljarens vardag. Det är i CRM-systemet säljaren skall vara och det

kommer säljaren att vara om det är i CRM-systemet som e-mailen kommer in och skickas ifrån. För det andra måste systemet hela tiden synkroniseras med företagets order- och/eller faktureringsystem, så att säljaren i realtid kan se resultaten av sin och företagets totala försäljning. Det finns inget mer centralt för medarbetarna än att veta hur det går för företaget försäljningsmässigt.

### **3. Feedback eller kontroll?**

De flesta säljare drivs av uppmärksamhet i kombination med resultat. De vill vara fria i sin roll och agera från sitt eget huvud, samtidigt vill de hela tiden höra att de gör ett bra jobb. De vill ha feedback, men de tycker oftast mycket illa om kontroll. Se till att säljarna får den feedback de efterfrågar och undvik obefogad kontroll som styrmedel. Ordning och reda kan bara skapas i kombination med förtroende.

Hur ser det ut med ordning och reda i din organisation?

Maila [joakim@affarsakademien.se](mailto:joakim@affarsakademien.se)

## **AKTUELLA INSPIRATIONSFÖRELÄSNINGAR OCH SEMINARIER FRÅN AFFÄRSKADEMIEN**

Använd föreläsningen som ett inslag i vårens säljkonferenser, för ledningsgruppen, sommarfesten, kickoffen, eller kundaktiviteten. Du väljer själv hur mycket fakta, inspiration, eller underhållning du vill ha. Alla seminarier kan genomföras på mellan 30 och 90 minuter. De kan enkelt förlängas och bli levande workshops där ni får med er en konkret ”att göra lista” hem

### **”Vi är bara kompisar”**

Affärsrelationen är betydligt mer än så. Det krävs mycket för att en affärsrelation skall utvecklas och ge både kortsiktiga och långsiktiga resultat. En underhållande föreläsning om affärsrelationer från båda sidor. Affärsrelationer kan i vissa lägen ha förbluffande likheter med kärleksrelationer och vid andra tillfällen vara precis tvärtom. Mycket skratt och många djupa tankeväckande upplevelser.

### **”14 sätt att hålla framgången vid liv i 45 år” med Jan Marklund klubbdirektör i Solna Vikings**

Ingredienserna som behövs för att prestera på toppnivå år efter år. Hur de har utvecklats, hur de funkar och hur de kan omsättas i din verksamhet. Det enkla och raka. Det du redan visste. Det du inte trodde betyda något och mycket därtill. Bekräftelse, utmaningar och mycket matnyttigt för ledare i alla led.

## **”Kundombudsmannes berättelser” med syskonen Ingela och Joakim Harping Kundombudsmän Affärsakademien**

Efter flera tusen samtal med kunder i vitt skilda branscher har bilden av vad kunder uppskattar klarnat och det har inte blivit bättre i så många avseenden. Vad kunder säger, tycker, hatar, älskar, önskar och kräver är nyttigt att höra och det finns mycket för dig att göra.

### **”Att sluta sälja och därmed få kunden att köpa mer” med Ingela Harping om ökad direktförsäljning**

Hur man gör för att få kunderna att vilja köpa mer och hur man hjälper kunderna att köpa det de vill ha? Ingela arbetar dagligen med direktförsäljning till restauranggäster och har genom åren utvecklat en metod för att få gästerna att konsumera mera och att älska det. En lättsam och inspirerande föreläsning med handfasta tips och råd som ökar omsättningen per gäst eller kund i din verksamhet.

Hör av dig till [joakim@affarsakademien.se](mailto:joakim@affarsakademien.se) eller ring +46 70 582 44 63



*Synpunkter på och kring nyhetsbrevet mottages tacksamt, VI LYSSNAR! Citera oss gärna och ange källan! Affärsakademien skickar gärna nyhetsbrevet till de du tycker kan ha nytta av oss. Hör av dig så fixar vi det.*

Besök vår hemsida: [www.affarsakademien.se](http://www.affarsakademien.se)

Kontakta oss:

[joakim@affarsakademien.se](mailto:joakim@affarsakademien.se)  
+46 70 582 44 63