

affärs AKADEMIEN



OKTOBER 2014

SÅ ENKELT MEN ÄNDÅ SÅ SVÅRT

” - När jag tänker på hur enkelt det är att bara vara till, lyssna på kunderna, att höra vad de säger och att hjälpa dem med det som de behöver hjälp med, känns det bra inombords. Men när vardagen kommer ifatt mig, när viljan att hjälpa kunderna blir för stark, kommer jag på mig själv. Jag börjar tala om för kunderna vad jag tycker att de skall göra, hur de skall bära sig åt och hur bra det kommer att bli om de bara gör som jag säger. Jag kan se hur kunden tappar intresset och ändå fortsätter jag att argumentera i all välvilja”, säger en rutinerad säljare och fortsätter.

" - Det blir ju inte bättre av att min chef påminner mig om att jag bara har några futtiga tusenlappar kvar för att nå min budget. Skall jag pressa någon av mina kunder till att köpa nu med hjälp av en kraftig rabatt, som min chef ber mig att göra, eller skall jag vänta tills kunden är mogen för att fatta sitt eget beslut, kring en affär som både är större och uppenbarligen mer lönsam?"

Att skapa kortsiktiga affärer med hjälp av långsiktigt arbete går utmärkt. Att skapa långsiktigt lönsamma och hållbara affärer utifrån ett kortsiktigt perspektiv är betydligt svårare om inte rent av omöjligt. Låt oss ta ett exempel från vardagen, som vi hämtar från mediabranschen. Det handlar om två säljare med samma position, men med två olika synsätt.

När försäljningschefen, sin vana trogen vill dra in de sista kronorna för att nå budget, beordrar han säljarna att gå ut till sina kunder och erbjuda ”kvartssidor” i tidningen för halva priset, skriker de båda till verket. Den första säljaren ringer ett antal kunder och

lyckas att sälja tre kvartssidor för halva priser och förklarar att kunderna blev glada och nöjda. Den andra säljaren blir först sur. Han vill inte sänka priset, han tycker inte att det känns bra. Han funderar över hur han skall kunna förklara för kunderna varför det plötsligt har blivit så billigt. Efter en stunds funderande minns han en händelse från förra årets skidresa till Österrike. De flesta krogarna erbjuder "happy hour" under "afterskin", men det var inte halva priset. Det var dubbelt upp. När man köpte en öl fick man två!

Helt på eget bevåg erbjuder han sina kunder två kvartssidor till priset av en. Han lyckas att sälja fyra kvartssidor och känner sig nöjd. Skillnaden är att han har tagit dubbelt så mycket betalt som sin kollega. De fyra extra sidorna hamnar på nästa månads budget och han är övertygad om att han inte har rubbat kundernas syn på priset. Under samtalen med sina kunder, lät han kunderna förstå att han ville belöna dem för att de var frekventa och ge dem något extra.

Vi vet inte så mycket om hur försäljningschefen reagerade, men vi är lite nyfikna på hur du som försäljningschef skulle ha reagerat. Hör av dig till joakim@affarsakademien.se

UPPDATERING FRÅN BOSTONRESAN

Vår kollega Fredrik Holmstedt är precis hemkommen från Boston i USA och eftersom vi ofta tittar på och refererar till vad som händer i USA bad vi Fredrik berätta om sina upplevelser av säljare i säljarnas eget förlovade land.

Det som är helt klart är att säljarna här borta har ändrat sitt beteende radikalt de senaste åren. Engagemanget finns kvar, men de är inte alls lika aggressiva längre. De observerar dig som kund, men de har slutat att ställa närgångna frågor, att föreslå saker, eller att följa efter dig. De finns där hela tiden och när du behöver hjälp är de snabba och glada över att få hjälpa till. Visserligen finns det affärer med den gamla aggressiva stilen kvar, men de blir färre.

Den största skillnaden mellan Stockholm och Boston, märker jag ändå på krogen. Det är helt uppenbart att dessa fantastiska människor som serverar på restaurangerna och som lever av den dricks de lyckas att få oss gäster att betala har lärt sig vad som fungerar. Servicen är inte bara trevligare. Den är avsevärt mycket snabbare, mer korrekt och smidigare. När måltiden är avslutad och när vi känner oss nöjda kommer notan levererad helt automatiskt, alltid med en uppmaning om att det inte är någon brådska. Vi kan lugnt sitta kvar och njuta av upplevelsen tills vi själva känner oss mogna att lämna stället. Upplevelsen får ett bra avslut och vi kommer att minnas restaurangen som ett trevligt ställe. Jag kan bara konstatera att halvdan eller rent av dålig mat kan uppvägas av den service som levereras, men att dålig service aldrig kan uppvägas av excellent mat.

Efter nästa resa till Boston i oktober kommer jag att berätta mer om hur synen på försäljning och service har förändrats på managementsnivå.

Är du mer nyfiken hör av dig till fredrik.holmstedt@affarsakademien.se

AFFÄRSAKADEMIENS "SLUTA SÄLJ"- FÖRELÄSNINGAR DRAR FULLA HUS!

Vi är naturligtvis glada över att så många tar sig tid att komma och lyssna, prata och mingla kring beteendet i samband med försäljning och vi fortsätter med två tillfällen innan jul.

Anmäl dig redan nu till nästa frukostföreläsning om konsten att "Sluta Sälja" den 24/10 kl. 08.00 – 09.00 eller den 21/11 vid samma tid, på Vasagatan 36 i Stockholm. Föreläsningen är kostnadsfri och antalet platser är begränsat

Föreläsningen bygger nu på tre grundstenar:

1. Forskning från bl.a. Harvard Business School kring vad lönsamma företag gör för att öka sina intäkter.
2. Affärsakademiens intervjuer med kunder om vad som kommer att krävas av leverantörernas säljare för att deras kunder skall fortsätta att vara kunder och utvecklas. Affärsakademien har också intervjuat försäljningschefer från olika branscher och bett dem beskriva framtida utmaningar på kort och lång sikt.
3. Hur man gör när man slutat att sälja, hänger ihop med en väl fungerande samtalsmetod.

Se den sammanfattande filmen på hemsidan. Klicka [här](#) för att se filmen.

NÄSTA START FÖR AFFÄRSAKADEMIENS ÖPPNA UTBILDNINGSPROGRAM "SLUTA SÄLJ" DEN 13 NOVEMBER

Efter tre år av tester är utbildningsprogrammet nu klart. Ett tolvveckorsprogram som införlivas i din verksamhet. Vill du veta mer hör av dig till joakim@affarsakademien.se

AFFÄRSAKADEMIENS KUNDOMBUDSMÄN HITTAR DINA KUNDERS AGENDOR

Visst vet du ganska mycket om vad dina kunder vill, eller i alla fall ville för några veckor, månader, eller år sedan. Vad som finns på agendan idag, inom den närmaste tiden eller på lite längre sikt är färskvara. Kundernas agendor ändras hela tiden och med detta kommer nya affärsmöjligheter. Affärsakademiens kundombuds män är tränade för att hitta det som kunderna är intresserade av och kommer att vilja köpa framöver.

Vill du veta mer hör av dig via mail till ingela@affarsakademien.se

FLER INSPIRATIONSFÖRELÄSNINGAR OCH SEMINARIER FRÅN AFFÄRSAKADEMIEN

Som ett inslag i höstens säljkonferenser, ledningsgruppsmöten, 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.

"Sluta sälja och öka dina intäkter B2B"

Vad de framgångsrika gör för att öka intäkterna. Vad du kan göra och framför allt hur du kan sälja mer genom att sluta sälja. En inspirationskick i högt tempo, med många skratt och ett antal AHA-upplevelser som du sent kommer att glömma. Joakim Harping pratar även om arbetet med den nya boken med samma namn.

"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.

Intressant? Hör av dig till joakim@affarsakademien.se eller ring +46 70 582 44 63

*Affärsakademien önskar dig en riktigt givande och lönsam höst,
utan alltför mycket sälj!*



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

Kontakta oss:

joakim@affarsakademien.se
+46 70 582 44 63