I STOLEN MED BIRK, ARBEJDSARK

Åbningen fra A til Z

Arbejdsarket hører til afsnittet, hvor jeg træner Peter Mwamoto, salgskonsulent hos Nordic Green Solutions. Brug arket før og efter et opkald til en, der har downloadet noget fra jer. Det første afsnit er en tom skabelon. Bagest står et udfyldt eksempel med en fiktiv sælger.

KORT FORTALT

Salget ligger i åbningen. Sig, hvorfor du ringer, og hvor lang tid det tager. Sig de 3 ting, der kan ske, også et nej. Stil så ét spørgsmål, lyt efter sprækkerne, og produktforklar ikke.

De 6 trin

1. **Årsagen.** Hvordan siger du med det samme, hvorfor du ringer?
2. **Tiden.** Hvordan spørger du, om det er et dårligt tidspunkt, og siger, hvor lang tid det tager?
3. **De 3 udfald.** Hvordan siger du, at et møde, en ny tid og et nej alle er i orden?
4. **Ét spørgsmål.** Hvad er dit ene spørgsmål om, hvorfor kunden downloadede?
5. **Sprækkerne.** Hvad sagde kunden, som du kan spørge ind til?
6. **Mødet.** Hvilket lille, isoleret kig foreslår du, og hvilken dato står i kalenderen?

FRA TRÆNINGEN

"Nej, fordi salget ligger i åbningen."

Sådan bruger du arket

- Skriv din åbning og de 3 udfald én gang. Brug dem på alle opkald, og ret dem, når kunderne siger noget nyt.
- Skriv de 5 største udfordringer, du ser hos kunder som dem, du ringer til.
- Skriv kundens egne ord i tredje afsnit, mens opkaldet er frisk.
- Svar på de 4 spørgsmål efter hvert opkald. Svarene viser, hvornår du er klar til næste greb.

SKABELON

Arbejdsark til ét opkald

1. Før opkaldet

Skriv din åbning og dine udfordringer, før du ringer. Så skal du ikke finde på det, mens kunden venter.

Kunden: virksomhed, rolle og det, der er downloadet

Min åbning: årsagen og tiden

De 3 udfald med mine egne ord

NR.	DE 5 STØRSTE UDFORDRINGER, JEG SER HOS KUNDER SOM JER, MED KUNDENS ORD
1	
2	
3	
4	
5	

2. De 6 trin

Brug hele åbningen fra dit næste opkald. Læg al din opmærksomhed på ét greb ad gangen, til det sidder.

TRIN	SPØRG DIG SELV	DIT SVAR
1 Årsagen	Hvordan siger du med det samme, hvorfor du ringer?	
2 Tiden	Hvordan spørger du, om det er et dårligt tidspunkt, og siger, hvor lang tid det tager?	
3 De 3 udfald	Hvordan siger du, at et møde, en ny tid og et nej alle er i orden?	
4 Ét spørgsmål	Hvad er dit ene spørgsmål om, hvorfor kunden downloadede?	
5 Sprækkerne	Hvad sagde kunden, som du kan spørge ind til?	
6 Mødet	Hvilket lille, isoleret kig foreslår du, og hvilken dato står i kalenderen?	

3. Sprækkerne

Skriv kundens egne ord. Sprækken er der, hvor kunden selv nævner en udfordring. Dit næste spørgsmål handler om den.

SPRÆKKEN	KUNDENS ORD	MIT NÆSTE SPØRGSMÅL

4. Efter opkaldet: 4 spørgsmål

Sagde jeg årsagen og tiden, før jeg stillede et spørgsmål?

Fik kunden lov at sige nej?

Hvor længe talte jeg længst i træk?

Står der en dato i kalenderen?

UDFYLDT EKSEMPEL, FIKTIV SÆLGER

Eksempel: backup til en produktionsvirksomhed

Sælgeren, kunden og alle tal er fiktive. Eksemplet viser, hvordan arket kan se ud efter et opkald.

1. Før opkaldet

Skriv din åbning og dine udfordringer, før du ringer. Så skal du ikke finde på det, mens kunden venter.

Kunden: virksomhed, rolle og det, der er downloadet

Driftschefen i en produktionsvirksomhed med 60 ansatte. Har i går downloadet "5 tjek af jeres backup".

Min åbning: årsagen og tiden

"Hej, det er Mette fra Firma X. Årsagen til, at jeg ringer, er, at jeg kan se, du har downloadet vores 5 tjek af jeres backup. Fanger jeg dig på et dårligt tidspunkt? Det tager normalt 5 til 10 minutter."

De 3 udfald med mine egne ord

"Om 10 minutter har vi enten aftalt et møde, fundet ud af, hvornår jeg ringer igen, eller aftalt, at jeg ikke skal ringe igen. Har du noget at sige til det, inden vi går i gang?"

NR.	DE 5 STØRSTE UDFORDRINGER, JEG SER HOS KUNDER SOM JER, MED KUNDENS ORD
1	"Vi ved ikke, om backuppen faktisk virker."
2	"Det er én person, der kan gendanne."
3	"Vi har aldrig testet en gendannelse."
4	"Kunderne spørger efter vores sikkerhed."
5	"Vi ved ikke, hvad en dag uden systemer koster."

2. De 6 trin

Brug hele åbningen fra dit næste opkald. Læg al din opmærksomhed på ét greb ad gangen, til det sidder.

TRIN	SPØRG DIG SELV	DIT SVAR
1 Årsagen	Hvordan siger du med det samme, hvorfor du ringer?	"Årsagen til, at jeg ringer, er, at du har downloadet vores 5 tjek."
2 Tiden	Hvordan spørger du, om det er et dårligt tidspunkt, og siger, hvor lang tid det tager?	Spurgte, om det var et dårligt tidspunkt. Det var det ikke.
3 De 3 udfald	Hvordan siger du, at et møde, en ny tid og et nej alle er i orden?	Sagde de 3 udfald. Kunden sagde: "Det lyder fair."
4 Ét spørgsmål	Hvad er dit ene spørgsmål om, hvorfor kunden downloadede?	"Hvad var årsagen til, at du downloadede det?"
5 Sprækkerne	Hvad sagde kunden, som du kan spørge ind til?	Kunden sagde: "Vi har aldrig prøvet at gendanne." Jeg spurgte, hvad der ville ske, hvis de skulle i morgen.
6 Mødet	Hvilket lille, isoleret kig foreslår du, og hvilken dato står i kalenderen?	Et kig på én server i 2 timer. Torsdag kl. 9 står i begge kalendere.

3. Sprækkerne

Skriv kundens egne ord. Sprækken er der, hvor kunden selv nævner en udfordring. Dit næste spørgsmål handler om den.

SPRÆKKEN	KUNDENS ORD	MIT NÆSTE SPØRGSMÅL
Aldrig testet	"Vi har aldrig prøvet at gendanne."	"Hvad ville der ske, hvis I skulle i morgen?"
Én person	"Det er kun Jens, der kan det."	"Hvad sker der, når Jens holder ferie?"
Kunderne spørger	"En stor kunde spurgte i sidste måned."	"Hvad svarede I?"

4. Efter opkaldet: 4 spørgsmål

Sagde jeg årsagen og tiden, før jeg stillede et spørgsmål?

Ja, før det første spørgsmål.

Fik kunden lov at sige nej?

Ja. Kunden sagde, at et nej også var fint, og blev i samtalen.

Hvor længe talte jeg længst i træk?

Et halvt minut, da kunden spurgte til prisen.

Står der en dato i kalenderen?

Ja, torsdag kl. 9.