Svar uden moms

Arbejdsarket hører til afsnittet, hvor jeg træner Kristian Nielsen, der sælger et udviklingsprogram. Brug det før og efter en salgssamtale. Det første afsnit er en tom skabelon. Bagest står et udfyldt eksempel med en fiktiv sælger.

KORT FORTALT

Moms er det ekstra lag, du lægger på alt, der bliver sagt, for at virke klog. Uden moms lytter du for at forstå, siger det med jeg, siger det enkelt og spørger mest. Så føler kunden sig set, hørt og forstået.

De fem trin

1. **Mærk momsen.** Hvad havde du lyst til at lægge ovenpå?
2. **Lyt for at forstå.** Hvad sagde kunden faktisk? Skriv det med kundens ord.
3. **Sig det med jeg.** Hvordan lyder svaret, når du siger jeg og ikke man?
4. **Sig det enkelt.** Hvordan lyder det i én eller to sætninger, uden sløjfe?
5. **Spørg mest.** Hvilket spørgsmål kan du stille i stedet for at svare?

FRA TRÆNINGEN

"Så kører din hjerne ikke på at lytte og forstå. Den kører på at lytte for at svare klogt."

Sådan bruger du arket

- Udfyld første afsnit, før du ringer eller går ind til mødet.
- Udfyld resten lige efter samtalen, mens du kan huske ordene.
- Brug ét ark pr. samtale. Efter 10 samtaler kan du se dit mønster.
- Vær nysgerrig, ikke hård. Momsen er en vane, ikke en fejl.

SKABELON

Arbejdsark til én samtale

1. Før samtalen: hvor er du i dag

Skriv ærligt, hvor du er. Ingen dom, kun et udgangspunkt.

Dato

Rolig eller presset? Hvad mærker du lige nu?

Samtaler, du har booket denne uge

Det vil du lytte efter i samtalen

2. Find din moms

Tag et svar, du gav i en samtale i dag. Skriv det så ordret, du kan. Sæt kryds ved det, du lagde ovenpå.

Kundens ord og dit svar

- [ ] En flot sløjfe til sidst
- [ ] En historie om mig selv
- [ ] Det har jeg også prøvet
- [ ] Store ord
- [ ] Et svar, før kunden var færdig
- [ ] Man i stedet for jeg

Hvad lagde du ovenpå?

Hvad gik kunden glip af, mens du svarede?

3. Svar igen uden moms

Gå de fem trin igennem med det samme svar. Det er den øvelse, Kristian lavede i afsnittet.

TRIN	SPØRG DIG SELV	DIT SVAR
1 Mærk momsen	Hvad havde du lyst til at lægge ovenpå?	
2 Lyt for at forstå	Hvad sagde kunden faktisk? Skriv det med kundens ord.	
3 Sig det med jeg	Hvordan lyder svaret, når du siger jeg og ikke man?	
4 Sig det enkelt	Hvordan lyder det i én eller to sætninger, uden sløjfe?	
5 Spørg mest	Hvilket spørgsmål kan du stille i stedet for at svare?	

4. I næste samtale

DET TÆLLER DU	ANTAL ELLER EKSEMPEL
Spørgsmål, du stillede	
Gange, du byggede ovenpå	
Steder, hvor du sagde: Det ved jeg ikke	
Noget, kunden sagde, som du ellers ville have overhørt	

5. Efter samtalen

Hvornår var der ro?

Hvornår kom momsen?

Hvad gør du anderledes næste gang?

UDFYLDT EKSEMPEL · FIKTIV SÆLGER

Eksempel: en selvstændig rådgiver

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

1. Før samtalen: hvor er du i dag

Skriv ærligt, hvor du er. Ingen dom, kun et udgangspunkt.

Dato

Tirsdag i uge 46

Rolig eller presset? Hvad mærker du lige nu?

Presset. Jeg har udskudt tre opkald, og jeg mærker, at jeg vil imponere i dag.

Samtaler, du har booket denne uge

To samtaler. Planen var fem.

Det vil du lytte efter i samtalen

Hvad der gik galt, sidst kunden prøvede noget lignende.

2. Find din moms

Tag et svar, du gav i en samtale i dag. Skriv det så ordret, du kan. Sæt kryds ved det, du lagde ovenpå.

Kundens ord og dit svar

Kunden: "Vi har prøvet coaching før, og det gav ikke noget." Jeg: "Det forstår jeg godt, det hører jeg tit, og det er netop derfor, mit forløb er helt anderledes, fordi jeg arbejder med hele mennesket, og mine kunder siger, at det har ændret deres liv."

- [ ] En flot sløjfe til sidst
- [ ] En historie om mig selv
- [ ] Det har jeg også prøvet
- [ ] Store ord
- [ ] Et svar, før kunden var færdig
- [ ] Man i stedet for jeg

Hvad lagde du ovenpå?

En historie om mine kunder og en flot sløjfe. Jeg svarede, før kunden var færdig.

Hvad gik kunden glip af, mens du svarede?

At høre, hvad der gik galt sidst.

3. Svar igen uden moms

Gå de fem trin igennem med det samme svar. Det er den øvelse, Kristian lavede i afsnittet.

TRIN	SPØRG DIG SELV	DIT SVAR
1 Mærk momsen	Hvad havde du lyst til at lægge ovenpå?	Jeg ville forsvare mit forløb.
2 Lyt for at forstå	Hvad sagde kunden faktisk? Skriv det med kundens ord.	"Det gav ikke noget."
3 Sig det med jeg	Hvordan lyder svaret, når du siger jeg og ikke man?	Jeg bliver ivrig, når jeg hører det, og får lyst til at forklare mig.
4 Sig det enkelt	Hvordan lyder det i én eller to sætninger, uden sløjfe?	Det forstår jeg godt.
5 Spørg mest	Hvilket spørgsmål kan du stille i stedet for at svare?	Hvad gav det ikke, som du havde håbet?

4. I næste samtale

DET TÆLLER DU	ANTAL ELLER EKSEMPEL
Spørgsmål, du stillede	4. Målet var 8.
Gange, du byggede ovenpå	6
Steder, hvor du sagde: Det ved jeg ikke	Én gang: om prisen hos en anden leverandør.
Noget, kunden sagde, som du ellers ville have overhørt	At beslutningen også ligger hos en partner.

5. Efter samtalen

Hvornår var der ro?

Da jeg spurgte til det sidste forløb, blev der stille, og kunden fortalte mere.

Hvornår kom momsen?

Da prisen kom op.

Hvad gør du anderledes næste gang?

Skriv kundens sidste sætning ned, før jeg svarer.