

Ett bra bokningssamtal är ett kort bokningssamtal!

Inledningsfrasen

Delas upp i fyra delar,

- ▶ Presentation
- ▶ Accept
- ▶ Interest
- ▶ Tid

Presentation

Kunden vill snabbt få reda på vem som ringer upp och vilket företag som representeras.

Accept

Det finns många säljare som kan vittna om att de lagt ned tid på fel personer. Det finns inget värre än att lägga ett telefonsamtal och ett möte på en person som sedan inte har mandat att ta ett köpbeslut. Kolla upp att det är rätt person du talar med.

Interest

Det mest väsentliga med samtalet är att väcka kundens intresse och få honom/henne att vilja lyssna vidare. Tänk, tänk och tänk igen. Det här ditt mest kritiska moment.

Tid

Utgå alltid från att kunden inte har tid. Fråga aldrig om du stör, det gör du alltid när du ringer upp någon. Kunden ska inte hinna reagera på tidsaspekten utan du ska presentera snabbt och elegant.

Inledningsfrasen ska,

- ▶ Visa kunden att du är en professionell säljare
- ▶ Se till att du pratar med rätt beslutsfattare
- ▶ Hjälpa dig att känna av kundens mottaglighet
- ▶ Väcka kundens intresse
- ▶ Se till att du kommer vidare till intervjufasen

Det finns säkert väldigt många olika sätt att inleda ett telefonsamtal beroende på vad du säljer. Dock anser jag att det finns två generella ingångar. Du kan börja med att,

- ▶ presentera dig och ditt företag
- ▶ skapa attention och väcka intresse.

Resultat

Du har bara ett mål - att boka in ett möte.

Attention

Du skapar attention genom att öppna med en fråga eller ett påstående. Du behöver inte ens öppna med en fras som har med din produkt att göra. Du kan få större genomslagskraft när du öppnar med att visa vad din produkts fördelar innebär för din kund.

- *"På ett år sparar du 5 000 kr och blir en miljövän på köpet"*
- *"Enligt Pernilla Stach vill även du öka din vinst med 37%"*

Referenser

Din billigaste och mest effektiva säljkanal är när du använder dig av nöjda kunder som referenser från tidigare uppdrag. När en kund är nöjd och vill berätta för andra hur bra din produkt är får du en stor hjälp i din införsäljning.

Inledningsfras

Du har inte lång tid på dig att presentera din inledningsfras, bara ca 10 sek. Kunden får inte hinna tänka till och/eller tröttna förrän du sagt varför du ringer. Det gäller att du skrivet ned, tänkt igenom och reviderat så du levererar din bästa fras för detta telefonsamtalet.

Du får aldrig använda dig av standardfraser, det märker din kund. Varje fras måste vara anpassad till just deras företag.

Exempel

"Hejsan mitt namn är Caysa Peterzon och jag ringer från For you Consulting AB. Stefan Nilsson på Rapid Media har under det senaste halvåret ökat sin vinst med 26% och han trodde att även du var intresserad av våra tjänster inom resultatorienterad kompetensutveckling. Kan vi träffas på ett lunchmöte, i vecka 42 där jag kort kan presentera hur jag kan hjälpa er på samma sätt?"

Resultat

Om en person ringer upp mig och refererar till en annan person som jag känner väl, blir jag oftast nyfiken. Det innebär att en annan person redan har undersökt kunden, testat kunden och utvärderat kunden. Jag behöver inte vara orolig att någon stjälar min tid utan ett möte är oftast intressant.

Om jag dessutom kan visa upp intressanta resultat får jag med stor sannolikhet komma på ett möte.

Analys

Hur ser de ingående delarna ut i ovan bokningsfras?

Kundfokus

Du lovar ökad vinst.

Bevis

Du visar upp referenser där du bevisligen ökat vinsten.

Specifik

Du snackar inte i generella termer utan visar exakt hur mycket du kan leverera, ökad vinst med 26%.

Kort

Din inledningsfras är kort och koncis, ca 15 sek.

Aptitretare

Du berättar inte hela din story utan visar upp lite av vad du sysslar med.

Avslut

Du säljer inte din tjänst utan säljer bara in ett möte.