

Hur väl känner du dina viktigaste kunder och hur väl känner de dig?

Ett kundkort eller kundregister är en bra början för att skapa en bra relation med alla kunder generellt och dina nyckelkunder specifikt.

Psykologiskt motstånd

Dina kunder köper sällan en produkt utan de köper en relation. När du har en bra relation med dina kunder har han/hon mycket större psykologiskt motstånd för att byta leverantör.

Lär känna din kund

Eftersom dina nuvarande prospects [framtida kunder] hellre köper av sina vänner än av en säljare är det din uppgift att börja bygga en långvarig relation med dina kontakter/kunder.

Berättande frågor

För att ta reda på relevant information om "din kund", som alltid är en vanlig människa, är det viktigt att du ställer öppna och berättande frågor. Eftersom kunden ska prata mest ska du lyssna mest. Din kontakt/kund kommer att ge dig mycket viktig och intressant information som du noterar i ditt kundkort.

Event

Du kan bjuda in kunden på enkla event där det är enklare och vanligare att släppa ned garden, som t ex golf, fotboll, handboll, hockey eller annat som kunden kan vara intresserad av.

Kunden bestämmer

Tänk på att vissa kunder vill ha ett mer professionellt förhållande med dig och vill inte lämna ut personlig information - respektera det. Det kan ändra sig över åren och kunden väljer att släppa in dig i sin personliga sfär.

Det är av störst vikt att du "tankar av" kunden uppgifter i lagom portioner och när det passar kunden. En stressad kund kommer med största sannolikhet bli en f d kund.

Kundkortet

Fabian Hanning, inköpare Sandvik AB
Född 18 okt 1978

- Familj
Fru, Anna, född 1 maj 1982
Barn, Hannah, född 6 jun 2001
Barn Lukas, född 23 dec 2005
- Bor för närvarande
Polhemsgatan 34, Kungsholmen, Stockholm
- Husdjur
Sköldpaddan Knut
- Intressen
Samlar på gamla aktiebrev

- Favoritlag
Bandy, Sandvikens AIK
Fotboll, AIK, Manchester United och FC Bayern
- Favoritmat
Svensk husmanskost och Thai
- Senast lästa bok
Bästsäljaren och Blonde av Joyce Carol Oates
- Favorittidning
Aftonbladet och Mac World
- Närmaste mål
Vill gå ner 15 kg
Tränar inför Lidingöloppet nästa år
- Senaste semesterresan
Phuket, Thailand
- Branschtidningar
Inga speciella
- Branschorganisationer
Sitter i styrelsen för bostadsrättsföreningen
- Uppvuxen i vilken stad
Född i Borås men är uppväxt i Sandviken
- Tidigare arbetsplatser
Studier på Handelshögskolan
SKF
Electrolux
Sandvik

"Lär känna din kund före din
konkurrent vill göra det"