

## Rädsla

Jag har personligen sett 100-tals unga entreprenörer som tyckt att det varit riktigt otäckt att ringa sina första trevande samtal till kunder. När det är skarpt läge lider de flesta av initial telefonskräck, så var det för mig med. Det är rädslan av att få ett nej som skrämmer.

Problematiken arbetas lätt bort genom mental träning, samtalsträning och struktur. Det värsta som kan hända är att kunden inte kan eller vill träffa dig. Fundera över vad som kan korrigeras och ring upp nästa kund.

## Struktur

Innan du ringer bör du förbereda dig genom att fundera över och planera ditt samtal. Här följer en struktur. Den ger en fingervisning på hur din bokning kan gå tillväga.

1.  
Ta fram några inledningsfraser som du är bekväm med.
2.  
Träna på dem tills de känns naturliga. Ring upp kompisar som får agera kund och där du får uttala din inledningsfras. Det är först då du får en känsla för den.
3.  
Du ska enbart boka ett möte, inte sälja via telefon. Det innebär att du ska ta sikte på kundens kalender.
4.  
Träna in en alternativfråga som tvingar kunden att ta ställning till när ni ska träffas, inte om. Träna på den tills frasen känns naturlig.
5.  
Undvik missförstånd genom att upprepa datum, tid och plats på när ni ska träffas.
6.  
Avsluta genom att tacka för samtalet och önska en fortsatt trevlig dag/kväll/helg.

## Nej

Lär dig älska ett nej. Missförstå mig inte. Du ska naturligtvis se till att merparten av dina samtal leder till ett önskvärt läge. Men, det ingår ett antal nej på vägen mot ett ja.

Många använder sig av nyckeltalet 1 på 10, d v s att det krävs 10 samtal för att boka in ett möte. Det är en generell betraktelse som bara visar att du får ett antal nej på vägen. Hur många samtal du måste ringa för att få ett ja påverkas av din rutin, produkt, bransch och säsong.

## Inledning

Alla är överens om att inledningen är viktig för att få kunden stanna kvar i telefonen. Du har bara några sekunder på dig att skapa intresse. Den stora frågan är då - Hur ska du inleda?

Ska du inleda med att berätta vem du och var du kommer från eller ska du inleda med ett påstående eller fråga som väcker kundens intresse.

Min erfarenhet är att attention får kunden att börja tänka. Så länge kunden tänker är han/hon kvar i telefonen. Därefter kan du presentera dig och ditt företag.

### Aldrig

Du ska alltid vara artig och trevlig. Men, fråga aldrig om du stör. Det vet du redan att du gör.

### 1-2 min

Ditt samtal ska vara kort, ca 1-2 min.

### Exempel

Här följer ett grovt förenklat exempel. Det är inte meningen att du ska boka exakt så här. Men det ger en fingervisning på att det är bra att skapa struktur i ditt säljarbete.

Kund: Filippa Olzén

Du: Hejsan Filippa, Bengt Mattson på KING Finance påstår att jag kan öka ditt resultat med 30%! Det låter väl intressant?

---

Kund: Filippa Olzén

Du: Hej, jag heter Pelle Olbert och ringer från KING Finance. Är det Filippa Olzén jag talar med?

Kund: Ja.

Du: Bla bla bla fördelar fördelar fördelar  
... därför föreslår jag att vi träffas och ser vilken nytta du kan ha av detta.

Kan du på måndag den 12 eller fungerar onsdag den 14:e klockan 10:00 bättre för dig?

Du: Tack för ett trevligt samtal.  
Då ses vi .. datum, plats och tid

Ha en fortsatt trevlig dag

### Bekräfta

Senast några dagar efter ditt telefonsamtal skickar du iväg ett bekräftelsebrev. Ett fysiskt brev som bekräftar det ni kommit överens om i samtalet. Ditt brev används även som din första försäljning. Här finns möjlighet att skriva in tagline eller något annat litet budskap som börjar påverka din kund mot ett avslut.

Några dagar före ni träffas skickar du iväg ett email där du bekräftar mötet med datum, plats och tid samt att du berättar att det ska bli kul att träffas.