

Som säljare har du bara ett mål - att få kunden att köpa och att samma kund ska återkomma för att köpa mer. Du vet om att du är en bra säljare när du tränat upp din kommunikativa förmåga på att uppfatta kundens köpsignaler.

“Vill du bli en riktigt bra säljare måste du lära dig känna igen köpsignaler”

Den bästa säljaren lyssnar på sin kund, ställer öppna frågor och låter kunden prata mest. Han/hon arbetar löpande under samtalet med att,

- Lyssna
- Observera
- Vara alert
- Skriva ned
- Ställa följdfrågor
- Sammanfatta

Köpsignal

En köpsignal är en indikation på att kunden är intresserad. Den uppstår när kunden börjar sätta sig in i situationen som köpare och uttrycker ett intresse. Den eller de syns normalt genom att kunden ställer frågor eller kommentarer som är av intresse för honom/henne om produkten.

Normalt

En köpsignal är normalt praktiska frågor från kunden angående, pris, placering, kvalitet, leverans, avtal, service, färgval, kvantitet eller liknande. Det kan t ex vara frågor som,

- Vad kostar 25 st?
- Hur lång faktureringsstid kan jag få?
- Vilket systemkrav krävs?
- Vilken mängdrabatt erbjuds?
- Kan vi få testa på prov under 14 dagar?
- Finns de i färgerna orange och magenta?
- När kan vi få det levererat?

Inte bara ord

Kunden sänder ut köpsignaler på flera olika fronter. Enligt mig ser du enklast i kundens ögon och på kundens kroppssjuk när han/hon är intresserad.

Var vaksam på när kunden börjar le, blir exalterad, nervös eller funder-sam. Lägg märke till kundens tonfall, tonläge, talhastighet och hand/hennes position på stolen eller vid bordet.

Oftast blir kunden mer avslappnad i denna fas och ställer frågor där han/hon ber dig om råd eller hjälp. Kunden vill även få höra att andra kan bekräfta det du säger och frågar därför om dina referenser och nöjda kunder.

Invändning

Även när din kund har en invändning kan de vara en köpsignal, var alert. Om du misstänker en köpsignal men inte är riktigt säker - fråga kunden.

Bemöta en köpsignaler

Köpsignaler är säljarens bästa vän och de är ganska enkla att bemöta och hantera. Det gäller att ha fingertoppskänsla och inte skrämja bort din kund.

En köpsignal får inte stressas igenom utan bemöts lugnt och metodiskt genom att besvara kundens frågor. Varje köpsignal följs upp med en motfråga för att säkerställa kundens behov.

- ▶ Det sämsta du kan göra med en köpsignal är att besvara den med ett ja eller ett nej eller en kortfattad information
- ▶ När du erhållit en köpsignal måste du ställa frågan tillbaka till kunden
- ▶ En stark signal bemöter du lika snabbt tillbaka
- ▶ En svag köpsignal besvarar du något mer ödmjukt, men beslutsamt

Besvara köpsignaler

Du ska alltid besvara köpsignalerna aktivt, d v s ge sådana svar där kunden tvingas tänka till och välja mellan olika svarsalternativ.

- ▶ Kan jag åka till flera länder?
Ja, klart du kan, vilka länder föredrar du?
- ▶ Finns pulvret i lager?
Ja, vi har 200 kg i lager. Ska vi leverera inom två veckor?
- ▶ Vad har du för kreditvillkor?
30 dagar netto. vill du betala kontant och få kassarabatt eller på kredit?
- ▶ Vilka servicevillkor erbjuds?
Besvara hur villkoren ser ut och lägg till ett positivt - det blir väl bra?

Största misstaget

Det största misstaget alla mindre bra, trötta eller stressade säljare gör är att de inte lyssnar på kunden. När du inte lyssnar eller inte är observant missar du garanterat kundens köpsignaler.

Vanliga misstag

Tyvärr, är det många säljare som inte märker dem och pratar sönder dem. Då blir det inget avslut och kunden handlar hos din konkurrent. Var observant så du inte missar köpsignaler

- ▶ Du kör bara på med din presentation
- ▶ Du går direkt på avslut i st f för att besvara kundens frågeställning
- ▶ Du löser inte kundens problem utan "kränger" istället

Avslut

När kunden skickar ut en köpsignal är han/hon intresserad av din produkt. Du fångar upp köpsignalen och börjar sakta och säkert ta din kund mot ett avslut som baseras på en win-win-lösning.

Oändligt

Som du säkert förstått finns det ett oändligt antal frågor som kan generera som en köpsignal. Här kommer några andra exempel,

- Kan jag få leverans inom en månad?
- Vilken mängdrabatt erbjuder du mig?
- Kan ni forsla bort den gamla maskinen?
- Kan vi få en produktgenomgång för den berörda personalen?
- Jag önskar garantitid som är 3 mån längre.
- Kan vi få testa på prov?
- Ingår service och underhåll?
- Finns det tillräckligt i lager?

”Lyssna, lyssna och
lyssna ännu mer!”