

"Most people do not listen with the intent to understand; they listen with the intent to reply."

- Stephen R. Covey

Stjärnsäljaren skiljer sig från övriga säljare genom hur han/hon förhåller sig till att lyssna och prata.

Det finns en gammal liknelse om att en säljare ska lyssna. En krokodil har stor mun och små öron och en elefant har liten mun och stora öron. En säljare ska vara som en elefant .. lyssna stort. Stjärnsäljaren är smart när han/hon säljer in sina idéer.

Intresse

Det gäller att skapa intresse kring din produkt. Eftersom det inte är kundens idé finns ju stor risk att han/hon inte är särskilt intresserad att lyssna på den.

För att fånga kundens intresse ska du ställa frågor och lyssna.

- Vad du tycker om det här förslaget?
- Vad får dig engagerad i frågan?

När kunden blir intresserad får idén fäste och han/hon vill vara med.

Ställ frågor

1.
Uppmuntra kunden att prata. Använd öppna fraser som,

- Vad tycker du man skulle göra för att?
- Berätta om dina erfarenheter.
- Vad tycker du är viktigt att tänka på just nu?

2.
Sälj in dina idéer genom frågor. Genom att fråga hur kunden ser på din idé kan du få honom eller henne engagerad. Som bonus kan det leda till att du får förslag som utvecklar din idé.

3.
Lyssna och anteckna vad kunden säger. Koncentrera dig på vad den andra personen säger. Det handlar inte bara om att hålla munnen stängd och vänta på att det ska bli din tur att prata.

Använd det personen säger som inspiration. Utvärdera det. Och ta till vara på det som verkar bra. Genom att lyssna på det viset kommer du snabbare att få trogna kunder. Du kommer att bli omtyckt som säljare.

Relationen

Eftersom "Jag gillar säljaren" är den vanligaste anledningen till att kunder köper av en viss leverantör är du på väg mot stjärnorna.

Vem gillar du själv?

Den som bara pratar?

Eller den som faktiskt lyssnar och bryr sig om vad du säger?