

SÄLJANDE SERVICE

aktiv service som säljer

Idag är konkurrensen hård för alla produkter och tjänster. Det gäller allt från hotell och försäkringsbolag till matbutiker och rörmokare. Kunderna har oftast många bra alternativ att välja emellan. Avgörande för de flesta är att behålla de kunder man har. De får gärna handla mer av oss men framför ska de komma tillbaka.

Detta gäller både försäljning till konsument och till andra företag, business-to-business. Alla köpbeslut tas av individer. Tänk efter själv – vad får dig att välja vissa och välja bort andra, privat och i din yrkesroll?

Det handlar alltså om att förena service och försäljning. Kan man sälja utan att kränga? Kan man ge god service utan att vara en smilfink? Naturligtvis är detta möjligt, och de som lyckas kommer att höra till de framgångsrika i sin bransch. Tre faktorer avgör:

- **System** – skapa enhetliga rutiner för situationer som är vanliga och/eller känsliga (ur kundens perspektiv!)
- **Befogenheter** – medarbetarna måste ha delegerade befogenheter att agera och ta beslut, snabbt och enkelt
- **Individ** – varje individuell medarbetares insikt, lyhördhet och personliga engagemang är ändå nyckeln till framgång

Insatser ska fokusera på den eller de delar som just ni är mest betjänta av att utveckla. Det jag kan bidra med för ledningen är:

- Genomgång/analys av befintliga system och beteendemönster
- Ledaraktiviteter för att skapa strategisk grund (normer, krav, rutiner)
- Införa en praktisk målstyrningsmodell för det fortsatta arbetet

För medarbetarna:

- Förankra organisationens målsättningar och krav
- Förmedla kunskaper om kunders beteenden och val
- Lära ut praktiska metoder för att ge aktiv service och skapa positiva upplevelser
- Ge riktlinjer för hur man klarar irritation och svåra situationer
- Lära ut hur man genomför och lyckas med försäljning och merförsäljning
- Utveckla förmågan att sälja in "sitt" företag – "detta är vi..."

Vilka potentialer finns hos er med ökad merförsäljning och fler återkommande kunder? När tar vi en diskussion om er situation, era ambitioner och era prioriteringar?

Håkan Persson