

SÄLJANDE SERVICE

Aktiv service som säljer

Idag är konkurrensen hård för alla produkter och tjänster. Det gäller allt från hotell och försäkringsbolag till matbutik 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. Tänk efter själv – vad får dig att välja vissa och välja bort andra?

Det handlar alltså om att förena service och försäljning. Hur kan vi då göra det? 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 är avgörande:

- **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

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

- Genomgång/analys av befintliga system och ageranden
- Ledaraktiviteter för att skapa de strategiskt rätta grunderna
- Införa en praktisk målstyrningsmodell för det fortsatta arbetet

och för medarbetarna bl.a.:

- 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 avseende ökad merförsäljning och fler återkommande kunder? När tar vi en diskussion om er situation, era ambitioner och era prioriteringar?

Håkan Persson