




*INTENZ*

# Udvalgte øvelser: Træn jer til mere salg



# Trænerens rolle i træningen

Før	Under	Efter
<p>Præsenter øvelse og best practice ud fra WHAT, WHY, HOW</p> <p>Vær sikker på, at alle har forstået opgaven, og hvad der skal ske</p>	<p>Lyt efter, hvad der bliver sagt (notér evt. findings undervejs)</p> <p>Hvis folk går i stå, så vær klar til at hjælpe videre med øvelsen</p> <p>Hold tiden og hold tempoet oppe</p>	<p>Uddrag læring fra træningen ved at spørge deltagerne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvad fungerede godt?</li><li>• Hvilke 1-2 ting vil jeg selv forbedre? – referér dialogen ind til den enkeltes kompetencekort</li></ul>
		

# #1

## Mentalt nærvær

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Stå overfor hinanden, to og to. Den ene person har nu rollen at komme på en række sorte tanker fra dagligdagen.

Den anden har rollen at vende de sorte tanker til grønne tanker. Én for én.

#### Eksempel:

Kollega 1 siger (sort tanke): "Der er ingen, der er interesseret i at betale vores priser"

Kollega 2 svarer (grøn tanke):  
"De fleste mennesker vil gerne betale ekstra for en ydelse/service, de oplever giver god værdi"

Fortsæt med den rollefordeling et minut.

Byt roller og kør samme øvelse.

### WHY – denne øvelse giver

- Evnen til at vende en sort tanke til en grøn tanke
- Som mennesker bliver vi påvirket af vores omgivelser og hinanden. Derfor kan det fx være svært at lyde glad, hvis man lige har haft en sur kunde i røret
- Energi og nærvær i præsentationen af dig selv påvirker hele samtalen - og ikke mindst kundens oplevelse af virksomheden

### Øvelse

- 5-10 min.
- 2 og 2 - makkertræning
  - 1 minut aktivitet (byt roller)
  - 1 minut aktivitet
  - Skift partner og fortsæt øvelsen 3-4 runder

# #2

## Framing - Less is more

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Tænk på ét af jeres kommende møder.

Der er et ordsprog som lyder "Less is more".

Som virksomhed har I mange koncepter og ideer, som kan hjælpe kunderne til mere succes.

Hvis vi præsenterer for mange muligheder, kan det virke handlingslammende på kunden, da de ikke ved, hvilken af mulighederne der er bedst eller vigtigst.

#### Opgave:

1. Udfra dit kendskab til kunden:

Hvad ønsker de sig? Hvad vil de gerne undgå?  
Hvilke 2-3 muligheder vil hjælpe dem til at opnå det?

2. Udarbejd en dagsorden som giver plads til:

Kunden beskriver deres ønsker/udfordringer  
Virksomheden fremlægger muligheder  
Fælles drøftelse af next steps

### WHY – denne øvelse giver

- Færre, men særligt udvalgte, muligheder fremmer kundens evne til at vælge
- Nøje udvalgte muligheder opleves som skræddersyet, og øger tillid
- Gennem forberedelse at vælge nogle få muligheder at fokusere på bliver vi mere målrettede og effektive

### Øvelse

- Individuel
- 15 min.

# #3

## Framing - Nye standarder

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Møder starter ofte med lidt small talk, hvorefter vi glider ind i mødet. Det er her den gode sælger kort tager ordet, foretager en forventningsafstemning og sætter rammen for mødet.

#### Individuelt:

Tænk på et nyligt møde, og udarbejd hertil en åbning som sætter ord på

- a) formål med mødet,
- b) punkter fra kunden,
- c) input fra virksomheden, og
- d) opsummering og punkter til næste gang

#### Øvelse 2 og 2:

Træning af den nye standard du netop har lavet til effektivt at sætte scenen

Kør træningen således at I starter med small talk hvorefter sælgeren tager kontrol med samtalen, får sat scenen og får accept på de nævnte overpunkter

Den anden giver feedback på, hvordan det opleves.

#### WHY – denne øvelse giver

- Tage kontrol med mødet og sætte din agenda
- Sørge for at få kundens input til agenda
- Få sat en klar tidsramme for, hvad hvert element skal tage

#### Øvelse

- 15 min
  - 5 min individuelt
  - 10 min til 2 runder træning (en hver)

# #4

## Præsentation og håndtering af løsning

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Når man arbejder med produkter man kender rigtigt godt, kan det være vanskeligt at finde en passende detaljeringsgrad i sin præsentation. Ved at træne dine præsentationer ift. detaljeringsgrad, gode billeder og konkrete eksempler kan løsningsbeskrivelsen fremstå endnu skarpere og tydeligere for kunden.

Hver mand får 1 minut til at forberede sin præsentation af et udvalgt produkt. Krav til præsentationen: der skal minimum anvendes ét konkret eksempel eller ét "godt billede" i præsentationen.

2 og 2 præsenterer I nu jeres forberedte løsning for hinanden, 1 minut pr. mand.

Giv hinanden feedback på præsentationen ud fra:

- Klar beskrivelse
- Gode eksempler/billeder
- Passende detaljeringsniveau

Vurdér disse tre kriterier på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst. Justér og prøv igen indtil der bliver skabt gode og relevante billeder hos kunden.

### WHY – denne øvelse giver

- Når du præsenterer kunden for en løsning, er det afgørende, at kunden forstår og værdispølever løsningen.
- Des bedre forståelse og accept kunden har for løsningen, des større tillid bliver der skabt.

### Øvelse

- 2 og 2 - makkerøvelse
- 10 min

# Spørgeteknik

## HOW

### Sådan udfører I øvelsen

Stil jer 2 og 2 overfor hinanden (på 2 rækker). Vælg at den ene række starter som kunde, og den anden række starter som medarbejder.

Gør følgende:

Brug 2 minutter på lige at forberede jer på henholdsvis:

- Kunde: Hvad vil du gerne have hjælp til?
- Medarbejder: Hvilke afdækkende spørgsmål kan du stille kunden?

#### Sådan køres det

Kunden præsenterer det, han/hun søger hjælp til. Du skal nu som sælger, på 1 minut, stille alle de afskygninger af afdækkende spørgsmål, du kan nå. Når 1 minut er gået roterer alle kunderne og går hen til næste sælger. Siger det, de sagde før – og nu skal sælgeren afdække denne nye kunde. Igen på 1 minut.

Gør gerne dette 3 gange med samme roller – og byt så roller

### WHY – denne øvelse giver

- Træning i at være nysgerrig på kunden
- Øvelse, som udvider din måde at spørge på
- Viden om dine kompetencer til at spørge nysgerrigt og samtidig virke anerkendende
- Sikrer hurtig og god afdækning af kunden
- Nye idéer til måder at spørge på

### Øvelse

- 10 min
  - 2 min forberedelse
  - 6 min træning
  - 2 min afrunding
- 2 og 2 - teamtræning (maks. 8)

# Argumentationsteknik

## HOW

### Sådan udfører I øvelsen

Find et sted, hvor du kan koncentrere dig i ca. 10 min.

Udfyld nedenstående skema ud fra den aktuelle kampagne, dit fokusområde for dagen eller lignende.

Hav listen liggende foran dig, mens du taler med kunderne. Husk efterfølgende på telefonen at tale om fordele og værdi for kunden.

Løsning/egenskab	Fordele	Værdi for kunden

### WHY – denne øvelse giver

- For at aktivere en kundes behov, er det nødvendigt at tydeliggøre fordele og værdi af en given løsning / kampagne
- Hvis kunden kan se fordelene og værdien af den præsenterede løsning, er sandsynligheden for et salg markant højere

### Øvelse

- Egentræning



# #7

## Spørgeteknik

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Stå sammen 2 og 2. Start med at fordele roller: Én er sælger, én er kunde. Byt efter 4 min.

#### Sælger:

Forestil dig, at du er sælger i et byggemarked. Kunden kommer om få sekunder til dig, og du skal nu spørge ind til kunden og undersøge, hvad han/hun kommer for. Din opgave er selvfølgelig at sælge, men du skal sælge den dyreste udgave (der er i jeres butik 5 forskellige slags af det, kunden spørger på). Udover det, så har du til opgave at gentage minimum ét ord af det, kunden siger. Du skal bruge det til at komme videre i din dialog.

Lille hint... åbne spørgsmål giver mange muligheder for noget at gentage. Lukkede spørgsmål gør det svært at komme videre. Havner du i den situation, så starter I forfra. Målet er at komme i hus med salget.

#### Kunde

Du går om lidt ind i dit lokale byggemarked. Du skal finde den helt rigtige boremaskine til at lave nogle forskellige hylder m.m. i din spritnye garage. Du er en meget snaksaglig kunde, der gerne sætter ord på dine behov.

### WHY – denne øvelse giver

- Indsigt i, at evnen til at lytte aktivt kræver øvelse
- Gentagelse er et pædagogisk værktøj, som du får mere tillidsvækkende samtaler ud af
- Nærvær og fokus giver resultater, og det træner du med denne øvelse

### Øvelse

- Teamtræning med træner
- 10 min (4 min træning, skift, 4 min træning og 2 min feedback)

# Storytelling

## HOW

### Sådan udfører I øvelsen

Vær opmærksom og hold fokus i dagens kundedialoger.

Sæt dig med et stykke papir foran dig. Du har nu til opgave at notere de positive vendinger, som du bruger i dine kundedialoger i løbet af dagen.

Når dagen er gået, skal du reflektere over:

- Hvornår er det nemt at bruge billedsprog ?
- Hvor kan det være en udfordring ?
- Er der nogle produkter, hvor det er nemmere end andre at tale i et positivt billedsprog?

Søg derefter hjælp og input til dine udfordringer ved en kollega.

### WHY – denne øvelse giver

- Indsigt i, hvornår og hvordan du anvender billedsprog
- Forståelse for billedsprogets betydning i kundedialogen
- Bedre værdioplevelse hos kunden

### Øvelse

- 10 min.
- Egen træning

# Indvendingsbehandling

## HOW

### Sådan udfører I øvelsen

En af de vigtigste og mest oversete teknikker i forhold til indvendinger er at anerkende. Vi møder kunden positivt for at undgå at starte en diskussion om, hvem der har ret. Det gør, at kunden føler sig hørt. Det bliver derfor nemmere at fortsætte en ligeværdig dialog.

Som træner skal du have forberedt min. 5 indvendinger på print til denne træning.

Medarbejderne sidder parvis. Træningen her sker i 2 faser:

#### Fase 1 – Møde positivt

En medarbejder siger en indvending – den anden skal møde den positivt, derefter byttes roller. Eks. "Jeg har ikke tid" – "ej hvor dejligt, at du har travlt."

I kører med de samme indvendinger, højt tempo og god energi i 2 minutter

**Fase 2** – Undersøg - stil nysgerrige spørgsmål i 4 min.

**Fase 3** – Flyt fokus – find et spørgsmål til at flytte fokus

Fx Lad os nu forestille os, at det var nemt at skifte selskab, hvor tæt ville du så være på at kunne træffe en beslutning?

Træn nu forfra med samme indvendinger. Mød positivt, undersøg og flyt fokus.

## WHY – denne øvelse giver

- Træning i at håndtere indvendinger
- Øget fastholdelsesgrad af kunden
- Øget salg

## Øvelse

- 2 og 2 ( maks 8) - Teamtræning
- 20 min

## Opsummering og afslutning

### HOW

#### Sådan udfører I øvelsen

Her handler det om, at vi skal have kunden til at lave opsummeringen. På den måde sikrer vi, at vi har samme verdensbillede, og vi kan i forlængelse heraf understrege pointer, som kunden har glemt.

Du må gerne tænke i, at god kommunikation hviler på 4 krav – giv information, stil spørgsmål og lyt & observer.

Hvilken info vil du pakke spørgsmålet ind i?  
Fx "Vi har jo drøftet en del ting omkring vores aftaler nu. Og for at sikre, at vi har den samme forståelse af de vigtigste konklusioner..."  
Hvordan vil du formulere spørgsmålet?

Fx "Udfra det vi har drøftet, hvad ser du som det vigtigste for jer?"

Kunde: Tænk på din seneste kundedialog. Spil rollen som denne kunde overfor din kollega.

### WHY – denne øvelse giver

- Fælles forståelse og konsensus
- Øvelse i at reducere tvivl hos kunden
- Træning i selv banal gengivelse af en samtale – det forudsætter fokuseret lytning

### Øvelse

- 15 min
- 2 og 2

# Luk salget

## HOW

### Sådan udfører I øvelsen

Som træner samler du dit team foran et whiteboard eller en flip. Træner medbringer et par eksempler på lukketeknikker; altså helt konkrete sætninger, som sælgerne kan bruge.

Spørg nu deltagerne, hvilke lukketeknikker de kan tilføje til flippen (på skift går de op og skriver forslaget på flippen).

Herefter inddeler træner deltagerne i grupper, så hver gruppe har ansvaret for at teste en af lukketeknikkerne på flippen af.

Deltagerne bruger nu de næste 30 – 40 min. på at teste lukketeknikkerne af i telefonen.

Afslutningsvis står I igen ved flippen og samler op på, hvordan de forskellige lukketeknikker virkede (hvad virkede godt/dårligt – deltagerne deler deres oplevelser).

### WHY – denne øvelse giver

- Øvelsen giver dig indblik i, hvilke forskellige lukketeknikker, der findes
- Øvelsen giver dig bevidsthed om, hvilke teknikker der er gode at benytte
- Mulighed for at træne lukketeknikker samt sparre med kolleger

### Øvelse

- Teamtræning med træner
- 60 min.
- Whiteboard eller flip

A man with a beard and short hair, wearing a light blue button-down shirt, is looking off-camera with a focused expression. His hands are clasped in front of him. The image has a blue tint and a semi-transparent dark overlay. The word "INTENZ" is written in white, italicized, uppercase letters across the center.

*INTENZ*