

**Internt trænings- &
repetitionsprogram**

Kundemøde

En-til-en træning med kundemøder



To kolleger træner sammen

En af jer træner som **kunden**.

En af jer træner som **sælgeren**.

Næste gang I træner, bytter I roller.

Sæt 1 time og 20 minutter af per gang.

Forberedelse til mødet

Sælger forbereder følgende:

- **Vælger emnet:** Hvad skal mødet handle om, hvad har du brug for at træne?
- **Vælger en konkret/virkelig kunde** til øvelsen
- **Søger information** på virksomheden og personen: Tjek hjemmesiden, google & LinkedIn. Vid hvad personen laver (bare nogenlunde). Hvilken type er han/hun? Hvad er vigtigt/vigtigst for vedkommende?
- **Vid hvad du vil tale om** og forbered gode spørgsmål. Hvad er målet med mødet?
- **Vær mentalt tilstede.** Forbered dig så godt, at du har overskud til at lytte. Lav *Rapportøvelsen*. Forestil dig mødet. Forestil dig, at den anden er glad og interesseret i dig og dit produkt. At I kan lide hinanden, og at der er god *stemning* imellem jer
- Tag aldrig hensyn til kollegaen, der agerer kunden. Det ødelægger træningen. Bliv i rollen og **vær** rollen



Brug præcis
10 minutter
på forberedelsen.
Sæt alarm!

Forberedelse til mødet

Kunden indlever sig i at **være** kunden:

- Hvordan er det at være i den stilling?
- Hvad består dit arbejde i?
- Hvad er dine prioriteter?
- Hvordan oplever sådan en kunde typisk sælgere?
- Hvad laver du lige op til mødet?
- Hvor travlt har du, og hvor vigtig er den opgave, du er i gang med lige inden mødet?

Gå så langt ind i rollen, du overhovedet kan



Brug præcis
10 minutter
på forberedelsen.
Sæt alarm!

Basis mødeteknik I

Sælger, når du starter mødet:

1. Præsenter dig, giv hånd, aflever dit kort til kunden og spørg, om du må få vedkommendes kort. Giv dit visitkort nærmest ”højtideligt”
2. Spørg eventuelt hvem deltageren er, og hvad vedkommendes funktion er
3. Gennemgå formålet med mødet og mødets resultat
4. Afklar længden af mødet. Det giver dig mulighed for at nå rundt om alt det, du vil spørge og fortælle om, inden tiden er gået
5. Lad kunden tale i starten af mødet. Stil spørgsmål om ham eller hende og virksomheden

Basis mødeteknik II

Sælger, under mødet:

1. Skriv noter, imens I samtaler. Vi har en tendens til at tro, at vi kan huske alt, hvad der bliver sagt og aftalt. Det er en illusion. Skriv ned, det viser også, at du tager kunden alvorligt og seriøst
2. Hvis der er flere deltagere: Sørg for at se på alle deltagerne på skift. Lad være med kun at kigge på "chefen". Du kan skabe gode allierede ved at give opmærksomhed til de "underordnede".

Ofte vil cheferne bagefter spørge de andre, hvad de synes om dig og mødet

Basis mødeteknik III

Når mødet slutter:

1. Opsummér, hvad I har talt om og besluttet. Gør klart, hvad resultatet af mødet er
2. Spørg ind til, hvad der skal ske nu? Konkret dato og tid for næste møde eller kontakt
3. Spørg, om der er noget, du har glemt at spørge om, og om der er noget, de har glemt at spørge dig om
4. Hvis mødet har været godt, så stil et sidste spørgsmål. "Kender du nogen, der kunne være interesseret i dette produkt, og som du vil henvise mig til?"

Mødet

- **Optag** mødet på en mobiltelefon
- Samtalen må **maksimalt** tage 15 minutter



Efter mødet

Kunden vurderer og skriver følgende ned om sælgeren:

- 3 negative ting ved fremgangsmåden
- 3 positive ting ved fremgangsmåden
- 3 gode råd til sælgeren

Sælgeren vurderer og skriver følgende ned:

- 3 ting du selv kunne have gjort bedre
- 3 ting du gjorde godt i mødet
- 3 ting du tænkte om kunden og kundens potentiale



Brug præcis
10 minutter
på evalueringen.
Sæt alarm!

Efter mødet

- Lyt samtalen igennem sammen - pause og samtale hvor det er relevant og giver læring
- Diskuter hvad I oplevede
Lav noter & målsætninger: Hvad vil jeg ændre næste gang
- Aftal **hvornår** I skal mødes igen og bytte roller