

Sälj mer!

Att försöka sälja mer till en befintlig kund kan kännas jobbigt för många, särskilt i en tid när fler håller hårdare i plånboken. Men det kan faktiskt vara en god service – så länge du hjälper kunden till förbättring.

EN KUND KOMMER IN i din butik för att köpa en tv. Försöker du snacka kunden trött så hon går hem med den dyraste skärmen i affären? Eller lyssnar du nyfiket och ställer intresserade frågor? Väljer du det senare alternativet är du på god väg att bli en duktig säljare. Åtminstone enligt Per Lange, vd för konsultbolaget Lange Sales, och föreläsare i bland annat säljutveckling.

– Det första du måste inse är att all äkta försäljning går ut på att hjälpa andra människor att nå sina mål. Har man den inställningen kan man bli en framgångsrik säljare, säger han.

Men hur hjälper man kunderna att nå sina mål?

Enligt Per Lange handlar det om att arbeta proaktivt och se kundens förbättringsområden innan den själv uppfattar att den har ett problem. Att exempelvis komma med idéer och förslag på hur företaget kan öka intäk-

terna, och liksom bli en samarbetspartner.

– Sådana personer vill man jobba med, de som kommer med tips på hur man kan bli bättre. De med synpunkter, säger Per Lange och fortsätter:

– Dagens säljare måste vara kreativa, inkännande och entusiastiska på samma gång. Det ska finnas en blandning mellan ödmjukhet och ett enormt driv.

TILLBAKA TILL TV-BUTIKEN. Du lyssnar på kunden och ställer mängder av frågor. Använd fantasin. Kanske är hon filmintresserad och i behov av en ny dvd-spelare också? Eller kanske är en projektor med filmduk hennes grej. Behövs nya högtalare? Hur stor budget finns?

Knepen är desamma när det gäller konsulttjänster eftersom det i slutänden handlar om att sälja. Och enligt Per Lange finns inga direkta gränser för hur



Torghandlare - experter på merförsäljning.

SCANPIX HISTORICAL

mycket man kan fråga kunden eller ta reda på om företaget i förväg. Att vara väl förberedd är snarare smickrande.

Förutom att ställa frågor går det också att ringa in kundens behov med hjälp av identifikationsmetoden. Är du expert på ett område kanske du vet vilka problem som kan uppstå i specifika branscher. Presentera dem för din kund och kom med ett förslag till förbättring.

I slutänden kan hjälpen göra

att kunderna återkommer och dessutom börjar rekommendera butiken eller konsulttjänsterna för andra. Då är målet nått eftersom all modern försäljning går ut på långsiktighet, enligt Per Lange.

– Därför är det viktigt att stoppa ned sitt ego i fickan och inse att det inte handlar om mig. Jag blir framgångsrik om mina kunder blir det. Det märks i rummet om man är där bara för att tjäna pengar.

EMMA ÅGRAHN

Per Langes tips till bättre försäljning

- Inse att försäljningen går ut på att hjälpa andra människor.
- Stoppa egot i fickan. Ta inte saker personligt, utan gå vidare. Ge inte upp.
- Bli en bra lyssnare för att hitta kundens behov, problem och förbättringsområden.
- Kundmöten. Träffa mycket kunder. Många förstår inte hur många möten som krävs innan man börjar tjäna några pengar.
- Fråga efter ordern. Du måste gå på avslut. När kunden har fått ditt förtroende måste du knyta ihop säcken.

Vad snackar de om?

SKATTEUPPSKOV

● Som företagare kan du kanske efter ett kämpigt år ta hjälp av Skatteverkets anstånd med att betala skatter och arbetsgivaravgifter som du sedan tidigare fått anstånd med. Nu finns nämligen ett förslag där du kan få uppskov ytterligare ett år med två månaders betalningar, och i stället

betala in skatten och arbetsgivaravgiften före januari 2011.

Det var 2009 som regeringen införde möjligheten att skjuta upp skatten ett år, så många av dessa betalningar skulle vara betalda nu i mars 2010. Det erbjudandet var det många företagare som tog till vara på och totalt var det 5,5

miljarder kronor som skjutits upp. Nu har Regeringen sagt att den kan skjutas upp ytterligare ett år, något som såklart kan vara en välkommen nyhet för finanskrisdrabbade entreprenörer.

Baksidan med skattekrediten? Ja, du får betala en avgift på 0,3 procent på varje påbörjad kalen-

dermånad, vilket motsvarar en årsränta på 5,3 procent. Utöver den avgiften ska du även betala den vanliga anståndsrentan, som är densamma som basräntan. Den fastställs för varje månad och kan alltså ändras, men har nu varit på 0 procent.

LARS FRANK