



Effektivare försäljning:

Hantera invändningar

eBook

Effektivare försäljning: Hantera invändningar

I de flesta säljsituationer möter du ett visst motstånd och tveksamhet hos kunden när han eller hon ska ta ett köpbeslut. Sättet vi hanterar invändningar på kan ibland avskräcka kunden. För att bemöta och hantera invändningar effektivt, måste du vara försiktig, lyssna uppmärksamt och ge kunden positiva svar som grundar sig på fakta.

Köparens tveksamhet är inte alltid rationell, ofta är det känslorna som styr ett beslut. För att kunna bygga upp en varaktig relation måste du bemöta kundens känslomässiga behov, och förstå vilka faktorer som hindrar honom eller henne från att ta ett köpbeslut.



1 Det kan vara en verklig utmaning att lyssna på alla möjliga typer av invändningar. Säljare möter ofta liknande argument hos kunderna. Vi tror därför ofta att vi vet vad köparen kommer att säga och har förberett ett svar. Eftersom du redan känner till de vanligaste invändningarna har du slutat lyssna efter halva svaret och börjar med dina motargument, innan kunden har talat färdigt. Utnyttja istället tiden till att dra ut på säljprocessen, lyssna för att förstå och försök att se det från köparens perspektiv.

2 När en kund kommer med en invändning bildar du din uppfattning utifrån något av följande alternativ:

- Vad de säger
- Vad du hör
- Hur du tolkar vad det innebär
- Vad de faktiskt menar

Det är viktigt att du och kunden har samma uppfattning om vad köparens invändningar handlar om innan du svarar. Var försiktig när du försöker tolka kundens invändningar, så att du inte ger ett irrelevant svar för att du har gjort en felaktig tolkning.

3 En stötdämpare är ett uttalande som visar att du har lyssnat på kunden och bekräftar att invändningen är relevant. När en köpare har en invändning bemöter du den med en stötdämpare. När du använder en stötdämpare är du varken enig med, motsäger eller besvarar invändningen.

Exempel på stötdämpare:

Invändning: Ditt pris är avsevärt högre än vad jag förväntat mig.

Stötdämpare: Det är viktigt att ta hänsyn till investeringskostnader.

Invändning: Jag är nöjd med min nuvarande leverantör.

Stötdämpare: Jag är övertygad om att din nuvarande leverantör har gjort ett bra arbete.

Invändning: Mina medarbetare är nöjda med den process de använder nu.

Stötdämpare: Självklart så ska dina medarbetare vara nöjda.

Invändning: Jag tror inte att det är rätt läge för oss att göra förändringar just nu.

Stötdämpare: Jag förstår att du vill ta rätt beslut vid rätt tillfälle.

4 Det är många faktorer som spelar in när du ger ditt svar, bland annat vilken relation du har till köparen, vilket köpintresse som finns hos kunden och orsaken till köpet.

Ett av de bästa sätten att möta invändningar är att lägga fram bevis. Bevis är övertygande. Bevis du kan använda är: föremål, exempel, vittnesmål, information om fakta, statistik, analogier, demonstrationer.

5 Du kanske tycker att du har gjort ett utmärkt arbete genom att lyckas avvärja köparens invändning, men i slutändan är det vad köparen tycker som är avgörande. Innan du går vidare, fundera på och gör en utvärdering av om du tror att kunden är redo att ta nästa steg och göra ett åtagande.

Exempel:

Tycker du att det känns bättre att göra på det här sättet när det gäller avbetalningarna?

Vad tror du om det?

Är det dessa funderingar som du vill ha svar på?