



## Del 5 Säljteknik

### Lärarintroduktion

Vi har valt att samla de vanligaste och viktigaste säljteknikerna under tio rubriker samt samlat dem i en modell, säljhjulet. Säljteknikerna i säljhjulet följer en viss logisk ordning som motsvarar det vanligaste flödet när man går igenom en säljprocess. Säljteknikerna sträcker sig från bokning av kundmöte, över möten med behovsanalys och presentation till offert- och beslutsteknik. Namnet säljhjulet påminner om att försäljning är som en resa på vägen till en affär och att när en affär är klar och cirkeln sluts så börjar resan mot nästa affär.

### 14.1 Mötesbokningsteknik

- **Tid:** 60 minuter
- **Förberedande Läsning:** 14.1 Effektiva strategier för att boka möten med potentiella kunder.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Grundläggande principer och tekniker för framgångsrik mötesbokning. (10 min)
  - Rollspel: Simulering av telefonsamtal och e-postutskick för att boka möten med kunder. (30 min)
  - Gruppdiskussion: Dela erfarenheter och diskutera olika taktiker som användes under rollspelen. (15 min)
  - Sammanfattning: Betydelsen av att anpassa sin approach baserat på kundens behov och preferenser. (5 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:** Delas in i par där en person agerar som säljare och den andra som potentiell kund. Säljaren ska använda sig av olika strategier för att övertyga kunden om värdet av ett möte. Byt roller för att ge varje elev möjlighet att praktisera.
2. **Diskussion:** Efter rollspelen, diskutera vilka strategier som var mest effektiva och varför. Betrakta även hur man kan hantera avvísningar eller tveksamheter från kundens sida.

Tilläggsaktivitet: E-postutskick

- Uppmana eleverna att skriva ett övertygande e-postmeddelande för att boka ett möte. Detta ger praktik i skriftlig kommunikation och mötesbokning.
- **Granskning och Feedback:** Eleverna delar sina e-postmeddelanden i smågrupper och ger varandra feedback på innehåll, ton och övertygande argument.



## 14.2 Mötesteknik

- **Tid:** 90 minuter
- **Förberedande Läsning:** 14.2 Grundläggande principer för framgångsrika kundmöten.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Vikten av att förbereda och strukturera ett kundmöte. (10 min)
  - Rollspel: Simulering av ett kundmöte med användning av förberedande checklistor och modellen MATA. (30 min)
  - Rollspel där eleverna övar på att boka möten via telefon och e-post (30 min)
  - Gruppdiskussion: Feedback på rollspelen och diskussion kring förbättringsområden. (15 min)
  - Reflektion: Vikten av att anpassa mötestekniken efter kundens behov. (5 min)

### Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:** Delas in i par. En elev agerar säljare, den andra kunden. Byt roller efter halva tiden.
2. **Diskussion:** Vad kännetecknar ett effektivt möte? Diskutera efter rollspelen.

## 14.3 Behovsanalys

- **Tid:** 90 minuter
- **Förberedande Läsning:** 14.3 Att identifiera och analysera kundbehov.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Workshop: Övningar i att ställa öppna och följdfrågor för att djupdyka i kundens behov. (30 min)
  - Individuell uppgift: Skapa en behovsanalys baserat på en kundprofil, skriv ned vilka frågor som du vill sätta till kunden för att få en affär (30 min)
  - Presentation och feedback: Dela analys och få feedback. (20 min)
  - Sammanfattning: Hur behovsanalys påverkar försäljningsstrategin. (10 min)

### Instruktioner för Eleverna:

1. **Individuell Uppgift:** Välj en bransch och definiera en fiktiv kundprofil. Utarbeta frågor för en behovsanalys.
2. **Presentation:** Presentera din behovsanalys och hur du skulle tillämpa informationen i försäljningen.



## 14.4 Frågeteknik

- **Tid:** 90 minuter
- **Förberedande Läsning:** 14.4 Konsten att ställa rätt frågor för att avslöja kundens verkliga behov och utmaningar.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Workshop: Övningar i att använda olika typer av frågor (öppna, stängda, fördjupande). (20 min)
  - Workshop: Ta fram frågeområden baserat på modellen SOLEN. (30 min)
  - Rollspel: Simulering av säljsamtal med fokus på att använda effektiv frågeteknik. (25 min)
  - Gruppdiskussion: Utvärdering av rollspelen med fokus på användningen av frågeteknik. (10 min)
  - Sammanfattning: Vikten av rätt frågor för att leda samtalet. (5 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:** Delas in i par där en person är säljare och den andra kunden. Byt roller efter halva tiden.
2. **Diskussion:** Hur bidrog frågorna till att fördjupa förståelsen för kundens behov?

Extra Övning: Använda SÖKA-modellen i kunddialog

Mål

Att utveckla elevernas förmåga att effektivt använda SÖKA-modellen för att identifiera kundens behov och skapa en djupare förståelse för kundens utmaningar och möjligheter.

Tid:45 minuter

En kort introduktion till SÖKA-modellen, dess komponenter och hur den tillämpas i säljsamtal.



#### Lektionsinnehåll:

1. **Föreläsning:** Kort repetition av SÖKA-modellen och dess fyra delar: Situation, Önskemål, Komplikationer, och Konsekvens/Agerande. (10 min)
2. **Individuell Uppgift:** Eleverna får i uppgift att formulera specifika frågor baserade på varje del av SÖKA-modellen relaterat till ett förutbestämt kundscenario. Eleverna bör tänka på hur varje fråga kan leda till fördjupad förståelse för kunden och hur denna förståelse kan användas för att forma ett anpassat värdeerbjudande. (15 min)
  - **Situation:** Frågor som kartlägger kundens nuvarande situation och bakgrund.
  - **Önskemål:** Frågor som avslöjar kundens behov och mål.
  - **Komplikationer:** Frågor som utforskar eventuella hinder eller utmaningar kunden står inför.
  - **Konsekvens/Agerande:** Frågor som får kunden att reflektera över möjliga konsekvenser av att inte lösa dessa utmaningar och vilka steg som kan tas för att komma framåt.
3. **Rollspel:** Eleverna delas in i par och använder sig av de frågor de formulerat för att genomföra ett säljsamtal där den ena parten är säljaren och den andra kunden. Varje par ska försöka täcka alla delar av SÖKA-modellen under sitt samtal. (15 min)
4. **Gruppdiskussion och Feedback:** Efter rollspelen samlas klassen för att dela med sig av sina erfarenheter. Varje grupp presenterar kort hur de använde SÖKA-modellen och vilken effekt de upplevde att deras frågor hade på "kunden". Gruppen diskuterar sedan gemensamt vilka frågetyper som var mest effektiva och varför. (10 min)

#### Instruktioner för Eleverna:

- **Individuell Uppgift:** Använd kundscenariot för att skapa relevanta och insiktsfulla frågor baserade på varje del av SÖKA-modellen.
- **Rollspel:** Praktisera att använda era frågor i ett simulerat säljsamtal. Var uppmärksam på kundens reaktioner och försök att naturligt väva in frågorna i dialogen.
- **Reflektion och Feedback:** Efter rollspelen, reflektera över hur användningen av SÖKA-modellen påverkade samtalets gång och kundens engagemang. Var redo att dela med dig av dina insikter och ta emot feedback.



## 14.5 Presentationsteknik

- **Tid:** 90 minuter
- **Förberedande Läsning:** Skapa och leverera effektiva försäljningspresentationer.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Grundläggande principer för effektiv presentationsteknik. (15 min)
  - Grupparbete: Utarbeta en försäljningspresentation för en given produkt/tjänst. (30 min)
  - Presentation: Varje grupp presenterar sin lösning. (30 min)
  - Feedback: Gemensam granskning och konstruktiv feedback på presentationerna. (15 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Grupparbete:** Tänk på målgruppen och hur ni bäst kan kommunicera produktens/tjänstens fördelar.
2. **Presentation:** Fokusera på klarhet, övertygelse och engagemang.

## 14.6 Argumentationsteknik

- **Tid:** 60 minuter
- **Förberedande Läsning:** Utveckla och presentera övertygande argument.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Workshop: Skapa övertygande argument för en produkt/tjänst. (20 min)
  - Debatt: Två lag argumenterar för och emot produktens/tjänstens värde. (25 min)
  - Diskussion: Analys av använda argument och retoriska tekniker. (10 min)
  - Sammanfattning: Lärdomar kring effektiv argumentation. (5 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Debatt:** Förbered argument som adresserar potentiella invändningar.
2. **Diskussion:** Vilka argument var mest övertygande och varför?

### Invändningshantering

- **Tid:** 60 minuter
- **Förberedande Läsning:** Tekniker för att hantera och vända kundinvändningar till fördelar.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Strategier för invändningshantering. (10 min)
  - Rollspel: Öva på att hantera invändningar i olika försäljningsscenarier. (35 min)



- Gruppdiskussion: Reflektion över hanteringen av invändningar och förbättringstips. (10 min)
- Sammanfattning: Betydelsen av att vara förberedd på invändningar. (5 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:** Anta rollen som säljare och hantera invändningar från "kunden" (klasskamrat).
2. **Diskussion:** Hur kan du förbättra din reaktion på invändningar?

Extra övning argumentationsteknik: Att Bygga Starka Argument

Syfte

Att utveckla förmågan att skapa övertygande argument för en produkt eller tjänst, vilket inkluderar att identifiera både gemensamma och unika egenskaper samt koppla dessa till konkreta fördelar och nyttor för kunden. Vi utgår från modellen EFN.

Mål

Att öva på att effektivt argumentera för en produkts eller tjänsts värde i olika säljsituationer, såsom en säljpitch eller hisspitch.

Tid: 60 minuter

Förberedande Läsning:

En genomgång av hur starka argument struktureras och presenteras, med betoning på att koppla produkters/tjänsters egenskaper till kundnytta.

Lektionsinnehåll:

1. **Individuell Uppgift (20 min):**
  - Skriv ned 15–20 egenskaper som din valda produkt eller tjänst har.
  - Av dessa egenskaper, välj ut 8 och specificera vilka fördelar och nyttor de ger för kunden. Notera att olika egenskaper kan ha olika fördelar beroende på målgrupp eller situation.
2. **Färdighetsövning (30 min):**
  - Skriv ned valda egenskaper på post-it lappar och placera dem med sidan uppåt på ett bord.
  - I tur och ordning väljer varje deltagare en post-it lapp och ställer följande fråga till en kollega/klasskamrat: "Kan jag få en egenskap på [produkt/tjänst] med tillhörande fördel och nytta?"
  - Varje deltagare övar på detta 6–8 gånger med olika egenskaper och får feedback från kollegor/klasskamrater.



### 3. Gruppdiskussion och Feedback (10 min):

- Dela med er av era upplevelser och reflektioner från övningen.
- Diskutera vilka argument som var mest övertygande och varför.
- Granska hur olika sätt att presentera argument kan påverka mottagarens uppfattning.

Instruktioner för Eleverna:

- **Individuell Uppgift:** Tänk kreativt och försök identifiera både uppenbara och mindre uppenbara egenskaper och koppla dem till specifika kundnyttor.
- **Färdighetsövning:** Var aktiv och engagerad under övningen. Lyssna noga på dina klasskamraters argument och ge konstruktiv feedback.
- **Reflektion och Feedback:** Var beredd på att diskutera dina egna och dina klasskamraters erfarenheter. Vad lärde du dig om konsten att argumentera effektivt?

Denna övning är utformad för att ge eleverna praktiska färdigheter i att utveckla och presentera övertygande argument, en viktig komponent i framgångsrik försäljning. Genom att öva på att koppla produkters/tjänsters egenskaper till konkreta fördelar och nyttor för kunden, förbereds eleverna för att mer effektivt kommunicera värde och övertyga potentiella köpare.

## 14.7 Invändningar och köpsignaler

### Invändningar

Tid: 60 minuter

Förberedande Läsning: Strategier för att hantera och bemöta invändningar.

Lektionsinnehåll:

#### 1. Föreläsning: Grundläggande om Invändningshantering (15 min)

- Introducera konceptet av invändningshantering och dess vikt i försäljningsprocessen.
- Gå igenom vanliga typer av invändningar och psykologin bakom varför kunder framför dem.
- Presentera tekniker för att bemöta invändningar.
  1. Lyssna noga
  2. Visa förståelse och analysera invändningen
  3. Ta en paus och tänk efter
  4. Bemöt invändningen
  5. Styr samtalet framåt



## 2. **Workshop: Rollspel för Invändningshantering** (30 min)

- Dela in eleverna i smågrupper och ta fram vilka invändningar som är vanligt förekommande på Post-it lappar.
- Varje grupp redovisar sina Post-it lappar och varje grupp adderar till nya invändningar
- Samma grupper som tidigare, Post-it lapparna fördelas till gruppmedlemmarna. En av deltagarna visar sin Post-it lapp och ber en i gruppen att svara.

## 3. **Gruppdiskussion: Dela Erfarenheter och Strategier** (10 min)

- Efter rollspelen, samlas alla elever för en gemensam diskussion kring vad de har lärt sig.
- Diskutera specifika strategier som var effektiva, utmaningar de stött på och hur dessa kan övervinnas.

## 4. **Sammanfattning: Betydelsen av Effektiv Invändningshantering** (5 min)

- Sammanfatta vikten av att lyssna aktivt, erkänna kundens känslor, och använda invändningar som en möjlighet att ytterligare förtydliga värdet av produkten eller tjänsten.
- Betona att framgångsrik invändningshantering kan stärka relationen med kunden och leda till bättre försäljningsresultat.

### Köpsignaler

- **Tid:** 60 minuter
- **Förberedande Läsning:** Identifiera och agera på köpsignaler.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Hur man känner igen och svarar på köpsignaler. (15 min)
  - Workshop: Övningar i att observera och reagera på köpsignaler. (30 min)
  - Gruppdiskussion: Erfarenheter och strategier för att maximera effekten av köpsignaler. (10 min)
  - Sammanfattning: Vikten av att vara uppmärksam på kundens signaler. (5 min)

### Instruktioner för Eleverna:

1. **Workshop:** I smågrupper, öva på att identifiera köpsignaler från rollspelsdialoger.
2. **Diskussion:** Dela insikter om hur ni effektivt kan agera på dessa signaler.





## 14.8 Förhandlingsteknik

- **Tid:** 90 minuter
- **Förberedande Läsning:** Grundläggande principer för framgångsrika förhandlingar.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Introduktion till förhandlingsteknik och viktiga koncept. (15 min)
  - Rollspel: Simulera en förhandlingssituation där eleverna praktiserar att nå win-win-lösningar. Se nedan (30 min)
  - Gruppdiskussion: Analys av rollspelen med fokus på använda tekniker och förbättringsområden. (20 min)
  - Sammanfattning: Vikten av förberedelser och flexibilitet i förhandlingar. (15 min)

### Förhandlingsövning: Rollspel "Köpa och Sälja Äpplen"

#### Beskrivning

Denna rollspelsövning är designad för att öva på förhandlingstekniker i en realistisk och praktisk kontext. Övningen simulerar en situation där två parter, en säljare och en köpare av äpplen, måste komma överens om ett pris per kilo för äpplen. Säljaren har ett överskott på äpplen som de vill sälja, medan köparen söker efter billiga äpplen för att göra mos.

#### Mål

- Utveckla förståelse för grundläggande förhandlingstekniker och strategier.
- Praktisera att kommunicera och förhandla för att nå en överenskommelse som båda parter kan vara nöjda med.
- Öva på att identifiera och respektera både egen och motpartens förhandlingsposition.

#### Rollbeskrivningar:

##### Säljare:

- Bor i en villa med en trädgård full av äppelträd.
- Vill sälja en del av äppelskörden.
- Måste bestämma det lägsta pris per kilo som de är villiga att acceptera.
- Har som referens att Konsum förra veckan sålde äpplen för 9:50 kr per kilo.

##### Köpare:

- Bor i en stuga med en skogstomt utan fruktträd.
- Vill köpa äpplen till ett lågt pris för att göra äppelmos.
- Måste bestämma det högsta pris per kilo som de är villiga att betala.
- Även köparen är medveten om Konsums pris förra veckan.



Utförande:

1. **Förberedelse:**

- Båda parter skriver ned individuellt utan att berätta vad man är beredd att sälja respektive köpa äpplen för, sitt högsta/lägsta acceptabla pris **utan att avslöja detta för den andra parten.**

2. **Förhandling:**

- Parterna sitter mitt emot varandra och inleder förhandlingen. De använder öppna och stängda frågor för att försöka få en uppfattning om den andres prisförväntningar utan att avslöja sina egna absoluta gränser.
- Förhandlingarna fortsätter tills båda parterna signalerar att de är redo att komma till en överenskommelse.

3. **Avslut:**

- När en överenskommelse har nåtts, jämför parterna det överenskomna priset med deras initiala högsta/lägsta acceptabla pris.
- Diskussion och reflektion över förhandlingsprocessen, strategier som användes, och hur parterna kände under förhandlingen.

Efter att förhandlingen har avslutats och innan den gemensamma diskussionen och reflektionen, ska båda parter redovisa de förhandlingsvariabler som de har tagit i beaktande under förhandlingsprocessen. Förhandlingsvariabler kan inkludera, men är inte begränsade till, pris, mängd, leveranstid, betalningsvillkor och eventuella tilläggstjänster eller garantier.

- Be deltagarna skriva ned vilka förhandlingsvariabler som användes
- Deltagarna redovisar högsta/lägsta och överenskomna pris

Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:** Delas in i grupper om två, där en part är säljare och den andra köparen.
2. **Diskussion:** Vad lärde ni er om betydelsen av att lyssna och att hitta gemensamma mål?



## 14.9 Offertteknik

- **Tid:** 60 minuter

### Lärare instruktioner

Presentera en offert med hjälp av Guldlocksprincipen och NOSE-modellen (Needs, Options, Solutions, Evidence). Denna övning syftar till att ge eleverna färdigheter i att skapa balanserade erbjudanden som känns "precis rätt" för kunden, samtidigt som man effektivt kom Förberedelse för Läraren:

- **Introduktion:** Ge en kort introduktion till Guldlocksprincipen – att erbjuda ett alternativ som inte är för högt, inte för lågt, utan "precis rätt", samt till NOSE-modellen som ett strukturerat sätt att presentera erbjudanden.
- **Material:** Förbered ett scenario eller produkt/tjänst som ska användas i övningen. Exempelvis kan det vara en tjänst som eleverna ska sälja till en fiktiv kund.
- **Förberedande Läsning:** Att skapa och presentera attraktiva offerter.
- **Lektionsinnehåll:**
  - Föreläsning: Nyckelelement i effektiva offerter. (10 min)
  - Grupparbete: Utarbeta en offert för en hypotetisk kund baserat på ett givet scenario. (30 min)
  - Presentation: Grupperna presenterar sina offerter och motiverar sina val. (15 min)
  - Feedback: Gemensam granskning och konstruktiv feedback på offerterna. (5 min)

Instruktioner för Eleverna:

1. **Grupparbete:** Fokusera på att anpassa offerten efter kundens specifika behov och önskemål.
2. **Presentation:** Var beredd att förklara hur er offert skapar värde för kunden.

Att öva på att utforma och

Förberedelse för Eleverna:

1. **Research:** Utforska produktens/tjänstens viktigaste egenskaper och tänk på kundens potentiella behov.
2. **Planering:** Använd NOSE-modellen för att strukturera din offert:
  - **Needs (Behov):** Identifiera kundens huvudsakliga behov.
  - **Options (Alternativ):** Skapa tre alternativa erbjudanden som använder Guldlocksprincipen – ett lågprisalternativ, ett premiumalternativ och ett "precis rätt" alternativ.
  - **Solutions (Lösningar):** För varje alternativ, specificera lösningen på kundens behov.
  - **Evidence (Bevis):** Förbered bevis som stödjer varför dina lösningar är effektiva (kundrecensioner, fallstudier, data).



Genomförande av Övningen:

1. **Uppgiftspresentation:** Dela ut uppgiften och det valda scenariot till eleverna.
2. **Grupparbete:** Låt eleverna arbeta i smågrupper för att utforma sina erbjudanden baserade på Guldlocksprincipen och strukturera dem enligt NOSE-modellen.
3. **Offertpresentation:** Varje grupp presenterar sin offert för klassen, med betoning på hur de implementerade Guldlocksprincipen och NOSE-modellen.
4. **Feedback:** Efter varje presentation, ger klassen feedback baserat på kriterier såsom tydlighet, övertygelse och hur väl erbjudandet verkar matcha en hypotetisk kunds behov.

Avslutning och Reflektion:

1. **Diskussion:** Som en klass, diskutera de olika strategierna som använts och effekten av att använda Guldlocksprincipen och NOSE-modellen.
2. **Reflektion:** Uppmuntra eleverna att reflektera över hur dessa tekniker kan tillämpas i verkliga försäljningssituationer och vilka utmaningar de kan stöta på.

Tips för Läraren:

- Betona vikten av att förstå kundens behov djupt och att anpassa erbjudandet därefter.
- Uppmuntra kreativitet i utformningen av erbjudanden och i användningen av "bevis" för att stödja lösningarnas effektivitet.
- Ge exempel på hur Guldlocksprincipen och NOSE-modellen kan användas i olika typer av försäljningssituationer för att ge eleverna en bredare förståelse för deras tillämpning.



## 14.10 Beslutsteknik

- **Tid:** 60 minuter
- **Förberedande Läsning:** Strategier för att leda kunden till ett köpbeslut.

Lektionsinnehåll:

1. **Workshop: Introduktion till Avslutstekniker (20 min)**
  - Kort föreläsning om olika avslutstekniker, inklusive direkt avslut, alternativavslut, mjukt avslut, och sammantaget avslut. Diskutera hur varje teknik fungerar och när den är mest lämplig att använda.
  - Övning i smågrupper där eleverna ges scenarier och får i uppgift att identifiera den mest lämpliga avslutstekniken för varje scenario.
2. **Rollspel: Tillämpning av Avslutstekniker (25 min)**
  - Eleverna delas in i par och ges ett försäljningsscenario där de ska praktisera att använda olika avslutstekniker. En elev agerar säljare och den andra kunden.
  - Uppmuntra till användning av tekniker diskuterade under workshopen för att leda "kunden" till ett köpbeslut.
3. **Diskussion: Reflektion och Lärdomar (10 min)**
  - Efter rollspelen, samla klassen för en gemensam diskussion. Låt eleverna reflektera över erfarenheterna från rollspelen, de tekniker de använde, och hur effektiva de var.
  - Diskutera de utmaningar och framgångar som eleverna stötte på när de tillämpade olika avslutstekniker.
4. **Sammanfattning: Kundens Köpprocess och Avslutstekniker (5 min)**
  - Sammanfatta vikten av att förstå kundens köpprocess och att skickligt välja och tillämpa avslutstekniker som matchar situationen och kundens behov.

Instruktioner för Eleverna:

1. **Rollspel:**
  - Förbered dig genom att tänka igenom de olika avslutsteknikerna och hur du kan implementera dessa i ditt rollspel. Fokusera på att bygga en naturliga steg mot avslutet som känns smidigt för "kunden".
  - Var uppmärksam på "kundens" reaktioner och var redo att anpassa din teknik baserat på dessa signaler.
2. **Diskussion:**
  - Var aktiv i diskussionen efter rollspelen. Dela med dig av dina egna erfarenheter, vad du lärde dig, och hur du tror att dessa tekniker kan appliceras i verkliga försäljningssituationer.