

Diskussionsuppgift - Möta invändningar



Introduktion: Att möta invändningar är både en sund och helt naturlig del i en säljprocess. En invändning är i grunden en köpsignal och ett tecken på att kunden håller på att försöka skapa en uppfattning om ditt erbjudande. När invändningarna består av frågor är det en tydlig signal om intresse, om det inte finns intresse skulle antagligen ingen fråga komma alls.

Utmaningen blir att lära sig att hantera och tyda invändningarna för att särskilja det som är äkta invändningar och det som är köpsignaler. Vill man jobba långsiktigt med relationsskapande sälj är det viktigt att komma ihåg att utgå ifrån kunden och lyssna. Genom att skapa förståelse för invändningarna kan vi hjälpa kunden att hitta de bästa lösningarna.

Syfte och mål: Syftet med denna övning är att starta en dialog om hur man på ett framgångsrikt och givande sätt kan bemöta de invändningar som kan uppkomma vid bland annat mötessituationer. Vilka styrkor och utmaningar det kan finnas för dig och för gruppen och hur kan ni växa tillsammans. Målet är att skapa ökad förståelse för hur man kan arbeta med och utveckla invändningshantering och hur man genom erfarenhetsutbyten och reflektion kan använda detta i sitt dagliga arbete.

Genomförande: Övningen genomförs med fördel med hela arbetsgruppen men kan också genomföras i par för att utbyta erfarenheter, eller individuellt som en reflektionsuppgift. Om övningen genomförs i grupp, utse en person som går igenom frågorna och skriver ner gruppens erfarenheter och slutsatser som underlag för fortsatta dialoger. Reflektionsövningen består av två delar.

Ont om tid? Att göra något är bättre än att göra inget. Om du upplever det svårt att hitta eller att skapa tiden för diskussionsuppgiften i sin helhet finns en förenklad variant av övningen i slutet av detta kursmaterial.

Reflektionsfrågor

Del 1:

Vi kommer genomföra denna reflektionsuppgift med utgångspunkt ur invändningar i mötet med externa företag och arbetsgivarorganisationer. Önskar man fördjupa sig vidare kan frågeställningarna även med fördel användas med fokus mot invändningar i möten med kandidater och deltagare i arbetsmarknadsprogram.

Reflektera kring följande frågeställningar kopplat till arbetsgivarperspektivet:

Vilka invändningar har du eller ni mött i kontakten med arbetsgivare/företag?

- Vilka invändningar uppkom?
Känner ni igen några av de vanliga invändningarna vi nämner i utbildningen?

- Vid vilka situationer uppkom invändningarna?
Vid bokningen av mötet?
Under mötet?
Vid presentationen av kompetens?
Andra tillfällen?

- Invändningar kan grovt kategoriseras utifrån tre olika "grundskäl":
Emotionella skäl
Strategiska skäl
Praktiska skäl
De invändningar du eller ni mött, vilket av grund-skälen skulle du eller ni säga att de grundar sig i?

Del 2:

Invändningar som hanteras på ett bra sätt gör relationen mellan säljaren och köparen starkare, och det gör det även lättare för oss som säljare att anpassa samarbetet för att matcha kundens behov bättre. En köpsignal är en invändning som handlar om att erbjudandet behöver tydliggöras eller anpassas för att det ska passa just ert samarbete.

Exempelvis: "Jag har inte råd att anställa någon just nu" eller "jag har inte tid att hålla i någon rekrytering nu". Dessa invändningar antyder att ett samarbete skulle kunna vara aktuellt men att processen behöver anpassas för att matcha kundens förutsättningar, eller att anställningen kanske behöver ske med hjälp av ett anställningsstöd.

Utgå från dina eller era tidigare erfarenheter av invändningar och reflektera :

- I utbildningen nämner vi några vanliga fallgropar man kan hamna i när man möts av invändningar:
- Att bli defensiv eller ge upp
 - Att man överlovar
 - Att man pratar för mycket

I vilka lägen riskerar du att hamna i någon av dessa? Har du erfarenhet av någon situation där du hamnat i en eller flera av dessa fallgropar?

- För att skapa en gynnsam invändningshantering förespråkar vi ett tillvägagångssätt som grundar sig i att:
Lyssna - Fråga - Bekräfta - Besvara - Be om accept

För att starta ett samarbete med en kund som känner sig trygg behöver invändningar mötas. Vad har du eller ni för positiva upplevelser där kundens invändningar kunnat mötas på ett framgångsrikt sätt?

- Hur kan du eller ni samarbeta och träna för att utvecklas i er invändningshantering framöver?
-

Reflektionsövning i snabbformat:

Tidigare erfarenheter av invändningar

Vilka invändningar har du eller ni mött i kontakten med arbetsgivare/företag?

- Vilka invändningar har du eller ni mött i kontakten med företag?
- Vid vilka situationer uppkom invändningarna?
- Vilket tolkar du eller ni som grundskälet till invändningarna?
Var dom emotionella, strategiska eller praktiska?

Hantering av invändningar

Invändningar som hanteras på ett bra sätt gör relationen mellan säljaren och köparen starkare, och det gör det även lättare för oss som säljare att anpassa samarbetet för att matcha kundens behov bättre.

- Vilka fallgropar har du erfarenhet över att kunna hamna i?
- Vilka positiva upplevelser har du av att hantera kundens invändningar eller oro? Vilka är din styrkor?
- Hur kan du eller ni samarbeta och träna för att utvecklas i er invändningshantering framöver?