

Övningsuppgift - Dina metoder för avslut



Introduktion: När du är i möte med en kund är målet att en överenskommelse ska ske och att ni kommer vidare till nästa steg. Du har bokat mötet och det är ditt jobb att driva processen framåt. Att få till ett avslut bör finnas med dig i bakhuvudet redan från start. När du börjar få känslan att kunden är redo att komma till beslut är det dags att be om affären, att gå på avslut.

Det finns många olika sätt och metoder för att be om affären och att “gå på avslut”. Vilket sätt som passar bäst varierar beroende på kunden, känslan i mötet och på dig som säljare. Vi har i utbildningen presenterat några olika varianter att inspireras av och experimentera med. Vissa av dom här metoderna kanske du redan använt, medvetet eller omedvetet i dina möten?

I den här övningen kommer du att välja ut de avslutsmetoder som känns mest aktuella för dig och bygga en “verktygslåda” anpassad till just dig och din roll.

Syfte och mål: Syftet med övningen är att med din erfarenhet och kunskap från branschen omvandla avslutningsmetoderna till konkreta verktyg för dig att ha med i dina möten. Det kan vara svårt att i förväg veta vilken avslutningsmetod som kommer vara mest lämplig i ett möte, men genom att förbereda sig och ha en mental “verktygslåda” med exempel kommer man vara mer förberedd och kunna fokusera på att ta in signalerna från själva mötet.

Genomförande: Övningen genomförs självständigt eller med en kollega i samband med förberedelsen inför ett möte tillsammans med en ny eller gammal kund/arbetsgivarkontakt. Testa sedan dina avslutsmetoder i mötet och reflektera över vilket utfall du fick. Tänk på att välja fler än en avslutningsmetod att jobba med för att bli mer flexibel till känslan i mötet. Övningen är fördelad i tre 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 övningsuppgiften i sin helhet finns en förenklad variant av övningen i slutet av detta kursmaterial.

Del 1 - Välj ut dina metoder för avslut

Välj ut två eller fler avslutningsmetoder ur listan du vill jobba med i övningen och i din förberedelse inför mötet. Lägg dig på en nivå som känns rimlig för dig. Är det första gången du jobbar aktivt med att använda avslutningsmetoder räcker det med att du väljer två. Vill du utmana dig mer kan du välja fler. Tänk även på att anpassa dig efter hur mycket tid du kommer vilja lägga på övningen. Man kan alltid gå tillbaka och bygga på sin verktygslåda med fler verktyg.

Uppgift Del 1:

Välj ut de avslutningsmetoder du vill utveckla och förbereda inför ditt möte.

1. **Tystnaden:** Den här metoden går helt enkelt ut på att be om affären och sedan vara tyst och vänta. Vänta in köpsignalerna av kunden och när situationen är mogen, ställ frågan om ett samarbete och invänta kundens svar. Genom den här avslutsmetoden bjuder man in kunden till att fatta ett beslut. "Ska vi köra igång?" eller "Jag tycker det här låter jättebra och tycker vi ska köra igång direkt, vad tycker du?"
2. **Den självklara:** Med den här metoden förutsätter du att kunden kommer vilja samarbeta med dig. Du ger kunden konkreta alternativ under säljprocessen, exempelvis frågor kopplat till kravprofilen eller datum kopplat till presentation av kandidater eller start av anställning. Du frågar egentligen inte "om" kunden vill samarbeta med dig, utan snarare "hur" ni ska lägga upp samarbetet och leveransen av personal. Det kan hjälpa kunden att skapa en känsla av att redan ha bestämt sig.
3. **Ge alternativ:** Det här liknar de tidigare två metoderna men kan ofta upplevas något mjukare. Det är inte fullt lika direkt som tidigare två och du hjälper genom ledande frågor kunden att ta ett beslut. Det kan handla om mötesbokningen där du föreslår två datum "fungerar tisdag eller torsdag bäst för dig?", eller om arbetsgivaren föredrar att ha första intervjun med presenterade kandidater via telefonintervju eller på plats.
4. **Prova på:** Ge möjlighet att testa tjänsten om kunden är osäker. Finns det en möjlighet att ha en testperiod eller en första rekrytering för att se så upplägget fungerar eller om något behöver anpassas? Kan man starta anställningen med en praktikperiod? När kunden blivit bekväm är chansen stor att affären går i lås och att det kan leda till större samarbeten.

5. **Att sätta en deadline:** Ett sätt att få en kund att bestämma sig och få ett tydligt besked är att sätta en tidsfrist. Ofta kan det här handla om rabatter eller kampanjer som är tidsbestämda, eller att det kanske är sista platsen eller sista produkten av något. Kopplat till kompetensmatchning kan det handla om att ha fått in en kandidat med en ovanlig eller svårhittad kompetens, då kan det vara bäst för kunden att boka in kandidaten på ett möte så fort som möjligt innan personen får anställning någon annanstans.

6. **Skapa en lista:** Om kunden verkar ha svårt att bestämma sig, gör tillsammans med kunden en lista för att synliggöra de behov som uttryckts och de lösningar ni diskuterat fram. Gå igenom dessa behov ett efter ett och låt kunden bekräfta både behovet och lösningen. Visa att du förstått genom att upprepa det kunden sagt; “som jag förstått det., har jag uppfattat dig rätt då?”. Använd sedan kundens accept på det du sagt för att starta samarbetet; “Om jag kan presentera en kandidat med den kompetensen, kommer du kunna erbjuda en anställning då?”, eller “Om vi kan börja med en praktik, kan du lära upp den här kandidaten då?”

Del 2 - Förbered dina valda avslutningsmetoder

Vad innebär de avslutningsmetoder du valt ut konkret för dig? Utgå från de metoder du valde i Del 1 och fördjupa dig. Reflektera och träna gärna kopplat till ett kommande möte för att direkt kunna ut och träna på dina valda metoder i praktiken.

Uppgift Del 2:

Förbered de avslutningsmetoder du vill använda i ditt möte.

I vilka matchningar och situationer tror du vardera metod kommer passa bäst?

Vad är syftet med mötet? Är det att få in ett uppdrag eller för att matcha ut en specifik kandidat? Vad skulle kunna påverka ditt val av avslutningsmetod? När skulle det vara aktuellt för dig att använda en direkt avslutningsmetod som “Tystnaden”? När skulle det vara aktuellt att använda “Prova på” och när skulle du välja att “Skapa en lista”?

Vad innebär det konkret i ord?

Vad innebär de avslutningsmetoder du valt ut i fraser och ord? Vilken fras skulle du känna dig bekväm att använda för att använda exempelvis “Tystnaden” eller för att för att “Skapa en lista”? Vad skulle du säga gällande avslutningsmetoden att “Prova på”?

Del 3 - Avslut och reflektion

Genomför denna del efter genomfört möte

Hur gick det att komma till avslut under mötet? Använde du någon av de metoder du valde att förbereda? Gick du på avslut en gång eller fick du använda fler metoder innan du kom vidare? Använd frågorna nedan för att reflektera vidare kopplat till att använda avslutsmetoder:

Uppgift Del 3:

Efter mötet - Reflektera

- Kan du se något samband mellan de metoder du valt, Är de direkta eller erbjuder du ofta val?
 - Varför är du mer bekväm med viss metoder än andra?
 - Enligt dig själv om du utvärderar dina möten, har du en tendens att gå på avslut tidigt eller sent? Skulle du vilja förändra något?
 - Vem skulle du vilja följa med på ett möte för att få inspiration och lära mer om andra avslutningsmetoder?
 - Vem skulle du vilja ta med på ett möte för att få feedback och diskutera avslutningsmetoder?
-

Övningsuppgift i snabbformat:

Dina metoder för avslut

1. Välj två avslutningsmetoder att förbereda tills ditt nästa möte
2. Varför valde du just dessa två och vad är syftet? Att få in en order eller matcha en specifik deltagare?
3. Träna på vad de innebär i konkreta fraser och genomför mötet
4. Reflektera efter mötet, vad gick bra och vad vill du utveckla?