



## PSS SÄLJTRÄNING

De mest framgångsrika säljarna vet att deras framgång baseras på kundens framgång. De vet att kundfokus är den enda säkra vägen för långsiktiga och ömsesidiga kundrelationer. Dagens kunder är mer upptagna och mer pressade att göra bra och kostnadseffektiva inköpsbeslut. De överhoppas av information men har för lite tid att tolka den. Samtidigt minskar toleransen för beslut som inte ger rätt resultat.

**PSS Säljträning®** (Professional Selling Skills) tränar de färdigheter som de bästa säljarna använder för att hjälpa sina kunder att nå ökad framgång. De gör det genom att förstå sina kunders behov och hela tiden ta fram lösningar som ger resultat. PSS Säljträning lär säljare kommunicera med kunder på ett sätt som gör att de kan driva säljsamtal som ökar värdet både för kunden och för säljaren, även med invändande eller ointresserade kunder.

### Forskningsbaserat innehåll säkrar kompetensen

PSS Säljträning bygger på forskning kring de färdigheter säljare behöver för att nå och överträffa mål i en ständigt mer utmanande och mer komplex yrkesroll. Miller Heiman Group genomför kontinuerligt världens mest omfattande studier för att ta reda på vad säljare i världsklass gör för att lyckas bättre än andra. Genom att kontinuerligt forska säkerställer vi att våra utbildningsprogram är uppdaterade, konkreta och innovativa.

### Uppföljningsaktiviteter och Coachingaktiviteter bidrar till säljframgången

Ett utvecklat och förändrat beteende är ofta målet med kompetensutveckling och utbildning. Miller Heiman Group är medvetna om vilken utmaning beteendeförändring är och vad som krävs för att stötta varje individ i detta arbete. Vår engagemangsmo- dell skapar förutsättningar för nå önskat resultat och säkerställer maximal effekt före, under och efter utbildningsinsatsen. En bra utbildning ger ingenting om inte organisationen kan ta hand om de som blivit utbildade. PSS Säljträning inkluderar uppföljningsverktyg för användarna och coachingverktyg för deras chefer.

## Höjdpunkter i och resultat av utbildningen

Under två intensiva dagar tränas säljaren i att vara mer effektiv under ett säljsamtal. Målet är att skapa ett öppet utbyte av information och för att skapa ömsesidigt värdefulla åtaganden. Deltagare på våra utbildningar kommer tillbaka till jobbet med större förmåga och vilja att lyckas. De får färdigheter och de beteenden som behövs för att leverera resultat.

I avsnittet **Kommunikationstekniker** lär sig deltagarna kommunikativa färdigheter för att engagera kunden i samtalet och visa kunden att de verkligen lyssnar. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Lyssna aktivt och visa kunden det.
- ▶ Kvittera kundens tankar genom hela säljsamtalet för att visa respekt och empati.
- ▶ Använda positioneringar för att sätta resonemang i sitt sammanhang och för att förklara olika typer av frågeställningar under samtalet.
- ▶ Bekräfta förståelse och visa intresse.
- ▶ Säkerställa att de är eniga med kunden genom att stämma av.

I avsnittet **Att Inleda** lär sig deltagarna att inleda samtalen på ett kundorienterat sätt. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Identifiera lämpliga och ömsesidigt värdefulla åtaganden som kommer att leda samtalet vidare i säljprocessen.
- ▶ Bygga förtroende och göra en smidig övergång mellan kallpratet och affärssamtalet.
- ▶ Uppmuntra kunden att direkt säga ifrån om det finns invändningar för att inte fortsätta samtalet.

I avsnittet **Att Analysera** lär sig deltagarna att använda effektiva frågor för att skapa en klar, fullständig och ömsesidig förståelse för kundens behov. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Bidra till ett öppet informationsutbyte.
- ▶ Få fram kundens verkliga behov, den bakomliggande orsaken till behovet och varför det är viktigt – behovet bakom-behovet.
- ▶ Använda bekräftande frågor för att säkerställa egen förståelse, skapa förtroende och använda en mix av öppna och slutna frågor.

I avsnittet **Att Hantera Ointresse** lär sig deltagarna att göra kunden medveten om omedvetna behov när de uttrycker ointresse. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Använda en fyrstegsprocess för att hitta affärsmöjligheter, bekräfta behov eller identifiera om det är lämpligt att avbryta säljprocessen med anledning av relevant ointresse från kunden.

I avsnittet **Att möta kundbehov** lär sig deltagarna att ge information som hjälper kunden att fatta beslut. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Identifiera det bästa tillfället, det mest kraftfulla och övertygande sättet för att presentera produkten, tjänsten eller organisationen.
- ▶ Beskriva på vilket sätt relevanta egenskaper är till nytta för kunden baserat på kunden specifika behov.
- ▶ Kvittera varje behov på ett lämpligt sätt före presentationen av egenskaper och nytta.
- ▶ Inse de negativa konsekvenser det kan innebära att försöka möta ett behov alltför tidigt.

I avsnittet **Att Hantera Invändningar** lär sig deltagarna att identifiera och skilja mellan tre typer av kundinvändningar: tvivel, missförstånd och nackdelar. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Ställa meningsfulla frågor för att förstå invändningen innan den hanteras.
- ▶ Hantera tvivel genom att erbjuda relevanta bevis.
- ▶ Reda ut ett missförstånd genom att förse kunden med relevant information.
- ▶ Hantera en uttryckt nackdel genom att lyfta fram relevant nytta för kunden.

I avsnittet **Att Avsluta** lär sig deltagarna att känna igen när en kund är redo att gå vidare i säljprocessen. Deltagaren tränar på att:

- ▶ Använda en trestegsprocess för att säkra ett kundåtagande.
- ▶ Fokusera på att få det bästa tänkbara åtagandet, baserat på det som skett under samtalet.

**PSS Säljträning®** använder väl prövade och interaktiva inläringstekniker som hjälper vuxna att snabbare ta till sig kursinnehållet. Resultatet blir att säljaren agerar på ett sätt som inger förtroende, bygger relation och som särskiljer dem från konkurrenterna.

#### **Aktiviteterna innefattar:**

- ▶ Teorigenomgångar för att säkerställa förståelsen av konceptet.
- ▶ Diskussioner i par, trios och storgrupp.
- ▶ Avsnitt för att uppleva hur säljare agerar och hur kunder reagerar på det.
- ▶ Underhållande tävlingsmoment som indikerar hur mycket deltagarna förstått av konceptet.
- ▶ Återkommande användning av samtalsplaneraren, förbereder tillämpning av färdigheterna kopplat till egen säljmiljö, kund, konkurrent och produkt.
- ▶ Träning där deltagare testar färdigheterna under ett helt kundsamtal och får feedback på prestationen.

## Nyttan med PSS Säljträning

### Får säljarna att:

- ▶ Bygga på förmågan att engagera kunder under säljsamtal.
- ▶ Bygga upp professionella säljfärdigheter som säljare i världsklass använder.
- ▶ Bygga upp medvetna, bestående beteenden genom effektiva inlärningsmetoder

### Era kunder kommer att gynnas genom:

- ▶ Goda relationer med säljare som förstår sina kunders affärsverksamhet.
- ▶ Tillgång till produkter och tjänster som möter deras specifika organisatoriska och personliga behov.
- ▶ Ömsesidiga inköpsbeslut baserade på fakta, i stället för samtal med säljare som försöker tvinga fram beslut.

### Den säljande organisationen kommer att uppleva:

- ▶ Ökad framgång, både när det gäller att få nya affärer och behålla befintliga.
- ▶ Minskade kostnader genom att säljare får verktyg för att använda säljtid mer effektivt och genom att mer effektivt kunna bedöma affärsmässig potential.
- ▶ Ett gemensamt säljspråk i säljteamet, det kommer att leda till förbättrad kommunikation och samarbete i teamet.
- ▶ Minskad personalomsättning genom att säljare förses med styrning, support och personlig, yrkesmässig utveckling.

## Specifikationer

**Målgrupp:** Oerfarna eller erfarna säljare, säljchefer och andra medarbetare, som jobbar med säljrelaterad support, inom exempelvis marknad.

**Utbildningens längd:** Två dagars klassrumsträning.



## Om Miller Heiman Group

Miller Heiman Group erbjuder Be Ready, en lösning som förser medarbetare i hela organisationen med skarpa verktyg som hjälper er att skapa beteendeförändring och prestera på topp inom sälj, service och ledarskap. Miller Heiman Group består av välkända varumärken såsom AchieveGlobal, Channel Enablers, Huthwaite, Impact Learning Systems och Miller Heiman. Våra utbildningslösningar bygger på mer än 150 års erfarenhet och beteendevetenskaplig forskning. Vi kan via Be Ready ge våra kunder fler sälj- och servicerelaterade utbildningar än något annat bolag i branschen. Detta medför att du som kund kan utveckla och behålla en kundorienterad och lönsam organisation globalt, nordiskt och lokalt. För mer information besök gärna vår hemsida [www.millerheimangroup.se](http://www.millerheimangroup.se). Följ oss gärna på LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube och Google+.