

Kundeinnsikten som gir bedre salgsresultater

En praktisk guide til coachende salgsledelse med kundeinnsikt fra GAP Vision



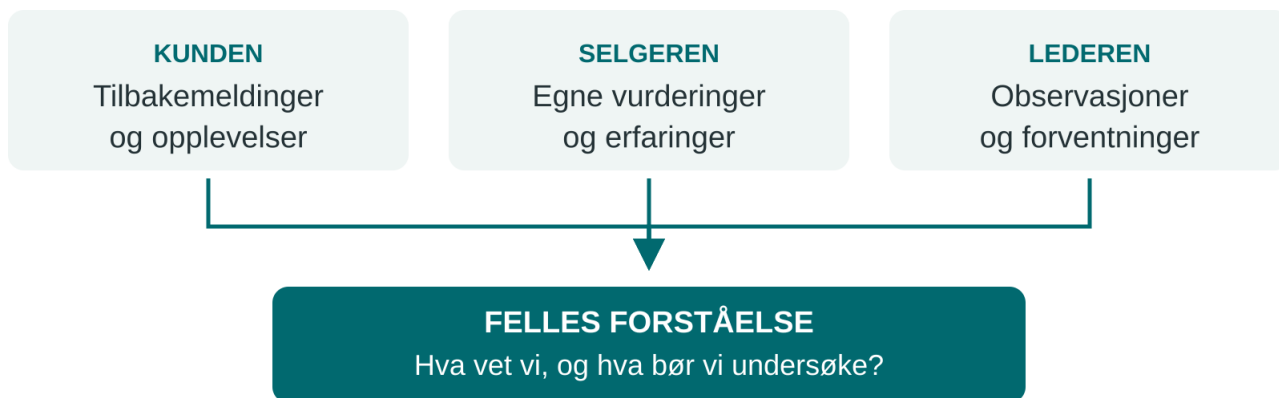
Fra kundens tilbakemelding til én konkret forbedring i neste kundedialog.

Excellerates coachingmodell gir deg en enkel struktur for å gå fra kundeinnsikt til konkrete handlinger, trening og oppfølging. Start med ett viktig forbedringsområde, la selgeren bidra til løsningen, og avtal hva som skal prøves.

01 / FRA TALL TIL HANDLING

Forstå hva som ligger bak resultatene

Salgstall viser utfallet av salgsarbeidet. For å velge gode utviklingstiltak trenger du også innsikt i hva som skjer i kundedialogen: Forstår selgeren behovet? Blir verdien tydelig? Avtaler partene et konkret neste steg?



GAP Vision gir kundens perspektiv

GAP Vision brukes som et speil på kundens opplevelse. Tilbakemeldingene knyttes til konkrete deler av salgsarbeidet, for eksempel behovsforståelse, tillit og fremdrift. Det gir selger og leder et felles utgangspunkt for samtalen.

En skår er et signal, ikke en fasit

Se på antall svar, kundekommentarer og om kundesituasjonene er sammenlignbare. Bruk også selgerens erfaringer og egne observasjoner. Skåren alene forklarer ikke selgerens evner eller holdninger.

02 / COACHINGMODELLEN | OVERSIKT

Fem faser. Én forbedring om gangen.

Coaching betyr her å hjelpe selgeren med å forstå egen praksis, finne forbedringer og prøve dem ut. Du stiller spørsmål og lytter, men er fortsatt leder med ansvar for forventninger, prioriteringer og gjennomføring.



Bruk fasene som en rød tråd, ikke som et skjema som må fylles ut ord for ord. Når dere følger opp tiltakene, får dere nye observasjoner å bygge videre på.

Det viktigste spørsmålet

Ikke bare: «Hvor mye har du solgt?» Spør også: «Hva kan du gjøre annerledes i neste kundedialog for å hjelpe kunden videre?»

Du trenger ikke gjøre hver utviklingssamtale omfattende. Målet er at dere går ut av samtalen med en felles forståelse, et gjennomførbart tiltak og en avtale om oppfølging.

03 / OBSERVASJON

Bli enige om utgangspunktet

Forbered deg ved å se på tidligere avtaler, kundetilbakemeldinger og egne observasjoner. Finn både det som fungerer godt, og det dere bør undersøke nærmere.

La selgeren beskrive sin opplevelse først. Skill mellom det dere faktisk vet, og det dere tror kan være forklaringen.

- **Start med styrkene:** «Hva er du mest fornøyd med fra den siste perioden?»
- **Se med kundens øyne:** «Hva legger du merke til i tilbakemeldingene?»
- **Finn et konkret eksempel:** «Kan du beskrive en kundedialog der dette skjedde?»

Dette skal dere sitte igjen med

Et felles bilde av situasjonen. Dere vet hva som fungerer, og har valgt noe konkret dere vil forstå bedre.

Tre grep å ta med videre

- **Se mer enn salgstallene:** Undersøk hva kundene opplever, og hvilke handlinger som kan forbedres.
- **Gjør utviklingen konkret:** Velg et tydelig mål og noen få tiltak som kan prøves i hverdagen.
- **Følg opp begge parter:** Selgeren tar ansvar for å øve. Du tar ansvar for støtte, retning og oppfølging.

04 / REFLEKSJON

Finn forklaringer og muligheter

Ikke gå rett fra en svak tilbakemelding til et råd. Undersøk først om utfordringen handler om ferdigheter, usikkerhet, tid, uklare forventninger eller noe annet.

La selgeren tenke gjennom mulighetene. Del gjerne egne observasjoner og gode arbeidsmåter fra kolleger, men vær åpen for at din første forklaring kan være feil.

- **Undersøk handlingen:** «Hva gjorde at du valgte å gå videre til løsningen akkurat da?»
- **Åpne for alternativer:** «Hva kunne du ha gjort annerledes, og hva tror du ville skjedd?»
- **Se på din egen rolle:** «Er det noe i måten jeg følger deg opp på som gjør dette vanskeligere?»

Dere trenger ikke bli enige om én endelig forklaring før dere prøver et lite tiltak. Det er nok at selgeren ser en relevant forbedringsmulighet.



05 / MÅL OG FORPLIKTELSE

Avtal handling og støtte

Mål: Beskriv hva som skal bli annerledes

Velg ett eller to områder om gangen. Beskriv både hva selgeren skal gjøre, og hva kunden skal oppleve. Et mål om å «bli bedre på behovsavklaring» er for uklart alene.

Eksempel på et konkret treningsmål

«I de neste fire relevante kundedialogene skal jeg undersøke kundens viktigste forbedringsmål før jeg presenterer løsningen. Jeg skal oppsummere det jeg har forstått, og be kunden bekrefte eller korrigere.»

Spør: «Hva skal kunden merke?» og «Hvordan vil vi se at du har gjort dette?» Avtal en tidsramme og hva dere skal bruke for å vurdere fremgangen.

Forpliktelse: Begge har en oppgave

La selgeren formulere tiltaket med egne ord. Skriv ned hva som skal gjøres, når det skal skje, og hva du som leder skal bidra med. Øv gjerne kort på formuleringene før de brukes hos kunden.

SELGERENS ANSVAR

Prøve avtalt handling
Notere kundens respons
Ta med konkrete erfaringer

LEDERENS ANSVAR

Gi tid til trening
Avklare forventninger
Tilby avtalt støtte

FELLES AVTALE

Hva prøver vi, og når følger vi opp?

Bestem tidspunktet for oppfølging før samtalen avsluttes. En konkret avtale gjør det lettere å lære av erfaringene, ikke bare snakke om intensjonene.

06 / MOTIVASJON OG OPPFØLGING

Gjør oppfølging til ny læring

Start neste samtale med det som faktisk ble prøvd. Spør hvordan kunden reagerte, hva selgeren lærte, og hva som bør gjentas eller justeres. Anerkjenn konkret fremgang, ikke bare gode salgstall.

Når tiltaket er prøvd

Undersøk hva som skjedde i kundedialogen. Hva fungerte? Hva ble vanskelig? Hva skal selgeren gjenta eller justere?

Når tiltaket ikke er prøvd

Undersøk hvorfor, og vær tydelig på avtalen. Avklar hva som må til for at handlingen faktisk blir gjennomført.

Spørsmål du kan bruke

«Hva fortsetter du med, hva endrer du, og hva trenger du fra meg?» Slik blir oppfølgingen starten på neste forbedring, ikke bare en kontroll av forrige avtale.

Trygghet og ansvar må henge sammen

Det skal være trygt å be om hjelp, samtidig som begge parter tar ansvar for det de har lovet. Vær konkret om både forventninger og støtte. Lederen må også følge opp sine egne avtaler.

Se også på salgskulturen

Undersøk om avdelingen støtter arbeidsmåten dere ønsker. Etterspør du grundig kundearbeid, men roser bare raske salg? Er det rom for å dele et tapt salg og be om hjelp?

Manglende tid, trening eller tydelige fullmakter er lederutfordringer, ikke automatisk dårlige holdninger. Avtal hva du selv skal endre, i tillegg til det selgeren skal øve på.

Prøv i neste samtale

Be om ett konkret eksempel på en handling selgeren har prøvd. Gi tilbakemelding på selve handlingen, og avtal én justering sammen.

07 / NÅR GODE RÅD IKKE ER NOK

Forstå hvordan selgeren tenker

Noen ganger vet selgeren hva som bør gjøres, men lar likevel være. Undersøk hvordan vedkommende ser på rollen sin, hva som er viktig å stå for, og hva som oppleves vanskelig. Hold samtalen knyttet til arbeid og kundedialog, ikke til personlighet.

Utforsk rollen hos kunden

En selger kan være opptatt av å forklare produktet, utvikle kunderelasjonen eller hjelpe kunden med å forbedre virksomheten. Dette er ulike sider av salgsrollen, ikke en rangering av mennesker. Selgeren skal heller ikke bli en kopi av deg.

Spør: «Hva mener du er din viktigste oppgave hos kunden?» og «Hva ønsker du at kunden skal sitte igjen med?» Koble produktkompetansen til kundens behov og mål.

Hjelp selgeren å se en annen mulighet

«Jeg vil ikke stille flere spørsmål, for da virker jeg påtrengende.» Anerkjenn ønsket om å vise respekt. Undersøk om et godt spørsmål også kan være en måte å hjelpe kunden på.

Et enkelt perspektivskifte

Prøv å be om lov: «Er det greit at jeg spør hva denne utfordringen betyr for dere i hverdagen?» Selgeren må selv vurdere om den nye tilnærmingen er nyttig.

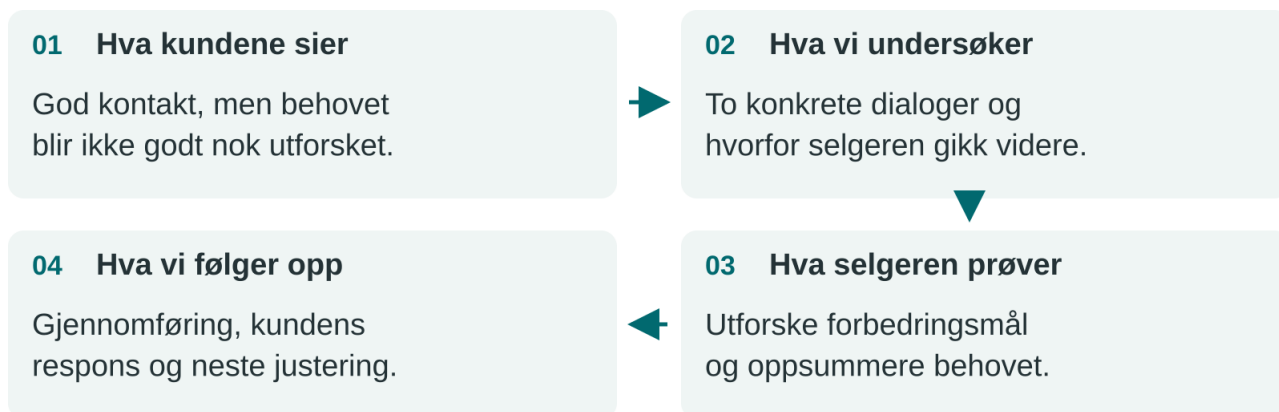
Ærlighet skal bevares. Viktige risikoer og begrensninger skal forklares, ikke tones ned for å få salget.

08 / MODELLEN I PRAKSIS

Fra god kontakt til bedre behovsforståelse

Tenk deg en selger som får gode tilbakemeldinger på tillit og kontakt. Samtidig opplever flere kunder at behovene deres ikke blir godt nok utforsket før løsningen presenteres.

Illustrerende eksempel, ikke en dokumentert kundehistorie.



I refleksjonen forteller selgeren at produktpresentasjonen føles tryggere enn å stille flere spørsmål. Leder og selger øver kort sammen. I de neste fire relevante dialogene skal selgeren undersøke kundens forbedringsmål og oppsummere behovet før løsningen presenteres.

Selgeren noterer kundens respons og tar erfaringene med til neste samtale. Nye GAP Vision-tilbakemeldinger brukes når de foreligger, og tiltaket justeres ved behov.

Følg utviklingen på tre nivåer

- **Selgerens handlinger:** Blir den avtalte arbeidsmåten faktisk brukt? Se etter konkrete eksempler.
- **Kundens opplevelse:** Opplever kundene at behovene blir bedre forstått? Se på kommentarer og utvikling over flere tilbakemeldinger.
- **Salgsresultatene:** Følg relevante utfall over tid, for eksempel avtalte neste steg, andel vunne tilbud og lønnsomhet.

Undersøk effekten, ikke forutsett den

En bedre kundeskår er ikke i seg selv bevis på økt salg. Vurder utviklingen over tid, og ta hensyn til andre forhold som kundemiks, pris og marked.

09 / NESTE STEG

Start med én selger og ett forbedringsområde

Dere trenger ikke endre hele måten salgsavdelingen jobber på for å komme i gang. Prøv modellen i et avgrenset løp, og bruk erfaringene til å finne en oppfølging som passer deres hverdag.

- **Velg en relevant utfordring:** Ta utgangspunkt i kundetilbakemeldinger og konkrete salgssituasjoner. GAP Vision kan bistå med en enkel kundeundersøkelse.
- **Avtal en liten utprøving:** Bestem hva selgeren skal gjøre, hva kunden skal merke, og hvilken støtte lederen skal gi.
- **Sett av tid til oppfølging:** Vurder erfaringene sammen, og avgjør hva dere skal fortsette med eller endre.

Hvor ligger forbedringspotensialet hos dere?

Excellerates coachingmodell kobler kundens opplevelse til praktisk selgerutvikling og tydelig lederoppfølging. GAP Vision gir et grunnlag for å undersøke hvilke deler av kundedialogen det er viktigst å utvikle.

En første samtale tar utgangspunkt i deres salgshverdag: Hva ønsker dere å forbedre? Hva vet dere om kundens opplevelse i dag? Og hvordan kan lederoppfølgingen bli mer konkret?

La oss ta en samtale om resultatforbedring

Vi ser sammen på hvor dere kan ha et forbedringspotensial, og hvordan kundetilbakemeldinger, trening og lederoppfølging kan brukes i arbeidet. Dere kan også be om en demo av GAP Vision.

Avtal en samtale med konsulenten i Excellerate:

post@excellerate.no

Bestill en demo av GAP Vision

Foretrekker du en prat på telefon? Send oss navn og telefonnummer på e-post, og be oss ringe deg for å avtale en samtale.

Begynn med å finne ut hva kundene skal oppleve annerledes. Derfra kan vi sammen gjøre veien til forbedring konkret og effektiv.