

**PROGRAM I**  
**Salgspsykologi**

**Evan-Jones Akademiet**  
**2011**

## **GENERELT**

Formålet med dette programmet i salgspysykologi er å utvikle den enkelte deltakers salgsferdigheter og kunnskaper, for å forbedre resultatene i egen bedrift. Målet er å få hver enkelt deltaker til å forstå seg selv bedre, og andre mennesketyper, som blant annet sine kunder. Gi dem en forståelse for deres rolle som selger og rådgiver. På denne måten kunne kommunisere og selge på en effektiv måte til ulike kundetyper, som gjør at de til slutt blir fornøyde og ikke minst forblir lojale kunder og gode ambassadører. Dette gjør at hele salgsjobben blir mer effektiv og gir ønskede resultater, både på kort og lang sikt.

Deltakeren vil bli oppfordret til å diskutere arbeidsrelaterte problemer/senarioer gjennom relevante læringsmoduler og workshops. Programmet vil bli støttet av et e-lærings prosjekt mellom hver samling. Spørsmål besvares og sendes på e-mail til instruktør for evaluering og gjennomgang neste samling.

## **GJENNOMFØRING**

Det er lagt opp til et grunnleggende program på 4 samlinger med varighet fra kl. 08.30 – 13.00 inklusive lunsj. Hver samling gjennomføres ca. en måneds mellomrom. Innhold i hver samling er som følger:

Samling 1 – Grunnleggende salg, kundeforståelse og selvinnsikt

Samling 2 – Motivasjon, kommunikasjon og presentasjoner

Samling 3 - Fra selger til rådgiver og problemløser

Samling 4 - Forhandlinger, argumentasjon og closing

## **PROGRAM INNHOLD**

### **SAMLING 1: Grunnleggende salg, kundeforståelse og selvinnsikt**

- Hva er salg og hva selger vi?
- Servicehjulet
- Hvordan få fornøyde kunder
- De 7 egenskaper til den profesjonelle selger
- Hvordan endre dine resultater?
- Bevisstheten og underbevissthetens rolle i hverdagen
  
- Grunnelementer i DISA modellen
- Hvilken persontype er du – DISA profil?
- Hvordan identifisere ulike kundetyper?
- Hva motiverer de ulike kundetyperne til kjøp
- Hva og hvordan selge til de ulike kundetyperne?

## **SAMLING 2: Motivasjon, kommunikasjon og presentasjoner**

- Den salgspsykologiske kurve
- Selgerens ulike roller i salget
- Det viktige forhåndssalget – "What`s in it for me?"
- Motivasjon og målstyring
  
- Hva er kommunikasjon og hvorfor er det så viktig?
- Elementene i effektiv kommunikasjon
- Den skjulte kommunikasjon og tolkning av signaler
- Hvordan forbedre kommunikasjonen med ulike kundetyper?
- Kommunikasjon og salgstrategi i ulike faser av salget
  
- Hva er egentlig en presentasjon?
- Planlegging og forberedelser
- Hvordan nå igjennom med sitt budskap - de 6 grunnregler og teknikker som brukes til den perfekte presentasjon

## **SAMLING 3: Fra selger til rådgiver og problemløser**

- Fra selger til rådgiver
- Hva kjennetegner en troverdig rådgiver
  
- Hva er egentlig et problem og hvordan løse det?
- Intuitiv problemløsning
- Rasjonell problemløsning
- Kreativ tenking og problemløsning
  
- De Bono`s seks tenkehatte
- Hvordan tenker du?
- Hvordan tenker dine kunder?
- Hvordan styre dine kunders tankegang?

## **SAMLING 4: Forhandlinger, argumentasjon og closing**

- Hva er en forhandling?
- De ulike fasene i en forhandling
- Strategisk planlegging av dine forhandlinger
- Forhandlingens 6 store feller
- Forhandlingens 12 viktigste regler
  
- Hvordan argumentere for dine produkter og tjenester
- EFU modellen til bruk for økt verdi og utbytte
- Håndtering av ulike innvendinger
- 7 steg for effektiv closing av salget

## **ANALYSER**

Følgende personlige analyser vil bli gjennomgått for hver deltaker:

- DISA - Personlighetsanalyse
- 2MQ - Motivasjonsanalyse
- VAK - Personlig kommunikasjonsstil

## **REFERANSE BØKER**

Programmet vil bli støttet opp med John Evan-Jones sin bok "Lukk ditt salg"

## **SMART KORT**

Hver enkelt deltaker vil motta følgende sett med "Smart Cards":

- DISA salgskort
- Kommunikasjonskort

## **INSTRUKTØR & COACH**

Katrin Waage/Roger Årdal

## **INVESTERING**

Investeringen for gjennomføring av dette programmet i salgspysykologi vil være kr 3.250,- eks. mva pr. person pr. samling. Dette er inkludert følgende:

- Undervisning
- Personlige analyser
- Boken lukk ditt salg
- SMART kort
- Nødvendig kursmateriell til hver samling
- Kursbevis
- Lunsj