

Behovsanalys

- 5 steg för lyckat sälj



SÄLJARNAS



En bra behovsanalys är en förutsättning för att du ska lyckas matcha ditt erbjudande så bra som möjligt. Du vill få en så bra bild som möjligt av vad kunden vill ha, vilka utmaningar och behov de står inför för att kunna se om och hur du kan lösa det.

1. Kvalificera kunden

Se till att kunden du stämmer möte med är rätt för dig. Det finns ingen anledning att slösa vare sig din eller kundens tid på ett problem som du vet att du inte kommer att kunna lösa. Det är bättre att säga nej istället för att till varje pris försöka klämma in kunden i din lösning. Det kommer bara att ge dig en massa problem och ändå inte ge kunden vad den faktiskt vill ha.

2. Ställ frågor

Det klassiska sättet är att börja med öppna frågor. Dvs frågor som börjar med frågeord som vad, hur, varför osv. Därigenom undviker du att kunden bara svarar ja eller nej. Du får istället en mer utförlig berättelse om kundens situation.

Ett annat effektivt sätt att få kunden att berätta om sin situation är att använda nu-då-sen-metoden.

Då börjar du med att ställa frågor om kundens nuläge. Sedan går du över och frågar om hur det var från början och hur de tog sig till läget de har idag. Sedan kan du gå över och prata om framtiden, vart kunden vill och vilka utmaningar de ser framför sig.



3. Ställ följdfrågor

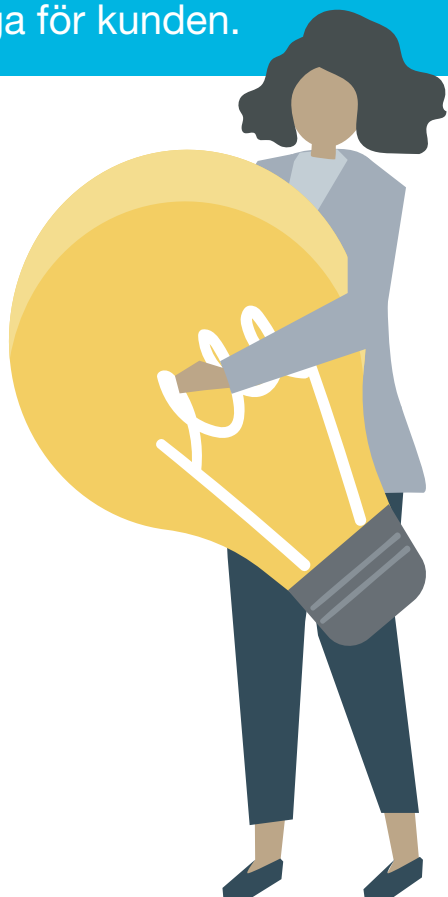
Lyssna till kundens berättelse för att försöka förstå, inte för att kunna besvara eller lösa. Var däremot aktiv och haka på med följdfrågor när något är oklart eller när du vill komma djupare i det kunden berättar om.

Lär dig tolka hur kunden säger saker. Titta på kroppsspråk, tonläge, antydningar och språkliga nyanser. Var inte rädd för att ställa frågor när något inte är självklart för dig.

Fall inte för frestelsen att gå direkt på en lösning när kundens berättelse skapar en öppning för det. Gör istället en anteckning och spara det till din presentation.

4. Summera

Gör påståenden som sammanfattar det kunden har berättat och se till att få klartecken på att du uppfattat behoven korrekt och i vilken grad de är viktiga för kunden.



5. Presentera

Till slut tar du din presentation där du ser till att de lösningar du presenterar refererar tillbaka på de behov som kunden gjort i sin berättelse

Lycka till!