

Innhold	3	Suksess	36
Forord	7	Stolthet	37
Slik bruker du Nøkkelen til det gode salg	10	Kriterier for suksess	37
Selgerens adferd	14	Kompetanse	39
<i>Innhold: Dine holdninger og din daglige adferd er fundamentet for en profesjonell innsats. De selgerne som har mest suksess, har en rekke menneskelige egenskaper som til sammen gir dem den energien som trengs for å skape gode resultater.</i>		Prioritering	41
Den fødte selger	15	Resultater	42
Profesjonell ønskeskaper	15	Kundens ønske til deg	44
Superselgeren	15	Empati	45
Selvfølelse	16	Fleksibilitet	45
Arbeidsbetingelser	17	Effektivitet	45
Salgsholdning	19	Ekspertise	46
Aggressiv venting	19	Ærlighet	46
Aktivt salg	20	Respekt	46
Fremtidens selger	21	Tillit	46
AS Meg	24	Den moderne forretningsdrivende	47
Selvantennelse	26	Åpen bok-prinsippet	47
Energi	27	Service og kvalitet - det blir det penger av	47
Begeistring	27	Buyers' likes and dislikes	50
Entusiasme	28	Selgerens verktøy	52
Optimisme	29	<i>Innhold: Med salgets ABC har du de verktøyene du trenger for å planlegge og gjennomføre salgsprosessen. Du må vite hva kunden skal si ja til, hvordan du takler innvendinger og hvordan du følger opp. Men du skal også være bevisst på økonomisk argumentasjon for å skape gode resultater for deg og din bedrift.</i>	
Fit for fight	29	Detaljsalg	53
Vilje til forandring	30	Prosjektsalg	54
Motivasjon	30	Strategisk salg	54
Faglige kvalifikasjoner	31	Fasene i strategisk salg	58
Kreativ tenkning	32	Salgets ABC	70
		Salgssystematikk	71

Attention	74	Oppsøkende salg	110
Beslutningstakerens skrivebord	76	Partnerskifte er vanskelig	114
Åpningsteknikk	77	Telefonavtale - selg avtalen over telefonen	115
Benefit	80	Besøksplanlegging	117
Kjøpsmotiver	81	Første møte med kunden	117
Gjenkjenn kjøpsmotivene	83	Merverdi	119
Appell	85	Møter	120
Argumentasjonsteknikk	85	Notatteknikk	124
FFU-skjema/EFU-skjema	86	Forhandlingsteknikk	125
Hvordan bruker du et FFU-skjema?	87	Presentasjon og demonstrasjon	130
Aktiv lytting	88	Gjennomslagskraft	131
Intervjuteknikk	89	Grunnregler	132
Spørsmål	91	Disposisjon	135
Informasjonsspørsmål	92	Plattformteknikk	137
Forskerspørsmål	93	Evaluerings	140
Hackerspørsmål	93	Messe/stand	141
Tolkningspørsmål	94	Kommunikasjon	144
Utfordrende spørsmål	95	Formulering av et budskap	146
Beslutningsspørsmål	95	Skriftlig kommunikasjon	147
Kjøpssignaler	96	Elektronisk korrespondanse	150
Innvendinger og kjøpsmotstand	97	Salgsbrev	151
Kritiske spørsmål og svar	102	Møtebekreftelse	154
Close	104	Referat	157
Resymé	106	Tilbud	157
Alternativmetoden	106	Ordrebekreftelse	160
Referanse	107	Reklamasjoner	162
Isolering	107	Relasjoner	167
Reserve	108	Telefon - salg og service per telefon	167
Ekstra fordel	108	Kroppsspråk	170
Frykt	109	Kommunikasjonsbarrierer	172

Markedsføring	174
Ekstern markedsføring	175
Intern markedsføring	175
Det personlige salg	176

Økonomi og økonomisk argumentasjon	178
Omkostninger	179
Forretningssans	180
Økonomisk argumentasjon	181
Gjennomsnittskjøp per ekspedering	183
Ressursbruk	184
Den lønnsomme kundebehandler/selger	184
Lojalitet	185

Selgerens muligheter **186**

***Innhold:** Utviklingen av dine salgsmessige egenskaper henger tett sammen med kontinuerlig læring. Som leder kan man dessuten finne mange gode råd om hvordan man kan forbedre salg og service, for eksempel ved implementering av CRM.*

Medarbeiderens 10 bud	187
Lederens 10 bud	189
Vanskelige kunder/medarbeidere	191
Forbedre salget i virksomheten	192
Forbedre servicen i virksomheten	192

Customer Relationship Management (CRM)	194
CRM skaper ikke suksess i seg selv	195
Den innebygde konflikt	196
Implementering av CRM krever innsikt	198

Læring og utvikling	200
Handlingsplan	201
Coaching	202
Mentor	202
Kurs	203
Blended Learning	204

Om Ladegaard **208**

Oversikt over figurer **210**

Stikkordregister **216**