HF PROGRESS AB

Affärsutveckling och marknadsföring

Bok 5

Personlig försäljning

HF PROGRESS AB	*Postadress*	*Telefon*	*Webb*	*E-mail*	*Bankgiro*
Affärsutveckling	•Hägglundsgatan 8 A, 2 tr	070-662 23 73	www.hf-progress.se	info@hf-progress.se	218-8480
Internationalisering	S-931 40 Skellefteå, Sweden	0910-72 44 77			
Medarbetarutveckling	•North Bothnia office, Storgatan 7				
	S-972 38 Luleå, Sweden				

Affärsutveckling och marknadsföring – Personlig försäljning

Layout och textredigering till materialet är gjord av Karin Jonsson Skellefteå,
i samarbete med HF PROGRESS AB, Håkan Forsström.
Reviderad 2012 av Josef Svanström.

COPYRIGHT

© HF PROGRESS AB
Mångfaldigande av innehållet i denna dokumentation, helt eller delvis, är enligt lagen om upphovsrätten förbjudet utan skriftligt medgivande från HF PROGRESS AB.
Förbudet gäller varje form av mångfaldigande genom tryckning, kopiering, bandinspelning, etc.

Affärsutveckling och marknadsföring – Personlig försäljning
Utg. 01 2004-02-08

Innehåll

DEFINITIONER 1
Helhetssynen på affärer 2
Försäljning 3
Personlig 3
Mekanisk 3
Marknadstaktik 4
Definition 4

RELATIONSORIENTERAD FÖRSÄLJNING 5
Relationsorienterad försäljning 6

KUNDENS BEHOV 7
Behovsanpassade produkter 8
Behov 9
Individens 9
Företagets 9
Uppgift 10
Kunskap om kunden 10
Produkternas funktioner 12
Kundanalys 13

KÖPPROCESSER 17
Konsumentens beslutsprocess 18
Den professionella marknadens beslutsprocess 19
Faktorer och processer 20
– som styr kundens beteende i fråga om inköp 20

PERSONLIGA EGENSKAPER 21
Personliga egenskaper 22
Härledning av nyckelegenskap 23
Detta är jag 24
Behov – motiv – beteende 25
Primära- och sekundära behov 26
Enkelt persolighetstest 27
Jag och mina "V" 30
Arbetsuppgift 31

PERSONLIGHETSUTVECKLING 33
Personlighetsutveckling 34

Beteendeförändring 34
Arbetsuppgift 35

KOMMUNIKATION 37
Kommunikation 38
Varseblivningspsykologi 39
Vad är verklighet? 40
Barns verklighetstolkning 41
Våra referensramar 42
Försvar 43
Försvar aktiveras alltid av upplevelsen av hot! 43
Att ta sig genom försvar i en förhandling 45

KROPPSSPRÅKET 47
Kroppsspråket 48
Exempel på gest – innebörd 49
Skaka hand 50
Ur boken "Kroppens Språk" 51
"Lär dig tyda kroppsspråket- det kan förändra ditt liv" av Jane Lyle (Wahlström) 51
Revir 55
Zonavstånd 55
Territoritorium 56
Exempel på kontorsinredning 57
Kommunikationsmodell 58

SÄLJSAMTALETS FYRA FASER 59
Kontakt – behov – påvisa – beslut 60
1. Kontakt 60
2. Behov 61
3. Påvisa 62
4. Beslut 63

TEFEFONEN SOM SÄLJHJÄLPMEDEL 65
Rösten 66
– ditt instrument i telefonkommunikation 66
Inledning av telefonsäljsamtal 68
Några praktiska råd i telefonförsäljning 70
Säljsamtal I 72
Säljsamtal II 73

SÄLJARBETETS PLANERING, GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING 75
Säljarbetets planering, genomförande och uppföljning 76

Långsiktiga mål 76
Kortsiktiga mål 76
Planering 77
Uppföljning 77
8.4 78
8.5 79
8.6 80
8.7 81
8.16 82