



Forum för talare

Juli/Augusti 2004

Forum för talare.

Under denna rubrik gläntar några av Sveriges mest anlitade talare på dörren till sina ämnesområden. Att lyssna på dem är tankeväckande. Ibland provocerande. Alltid engagerande.

Talarforum förmedlar talare inom en mängd ämnesområden till företag och organisationer.

Vi vill i den här formen regelbundet förse er med tankeväckande artiklar skrivna av några av dessa talare.

Kanske inspirerar det till att kontakta oss för att få veta mer? - Gör gärna det på www.talarforum.se.

Mer information om det här nyhetsbrevet finns på www.talarforum.se/nyhetsbrev. Där kan ni även säga till om ni inte vill ha fler nummer.

PG Wettsjö

Supersäljare, finns dom?

Konsten att påverka

Blir man född till säljare? Nej det blir man inte. Men man kan lära sig det. Jag vet, för jag har utbildat flera tusen. Många har lyckats, men tyvärr har även många misslyckats. Varför? De deltog ju på samma kurs? De hade samma övningar med samma lärare och fick samma råd och dokumentation. Men det är skillnad på att veta något och att kunna göra något. Dessutom krävs det, som allt man vill bli duktig på, träning.



PG Wettsjö

Passionerad förespråkare för vad god försäljning och kundservice kan åstadkomma. Engagerad, humoristisk och träffsäker talare.

För mer info om PG Wettsjö - klicka här.

Begagnade bilförsäljare

En del tror att försäljning går ut på att lura människor. Andra tror att man måste uppföra sig annorlunda då man ska "vara säljare". Alla framgångsrika försäljare lär sig dock snart att båda sakerna är fel.

” Det är för väl att lögnen finns, tänk om allt man hörde skulle vara sant...
Albert Engström

Vad är de då som kännetecknar en duktig säljare? Svaret är mycket enkelt; duktiga säljare är de som både säljer och får nöjda kunder!

Försäljningens sex olika faser

Man kan dela upp försäljningen i sex olika faser:

Fas 1: Konceptfasen. Det vi behöver kunna om försäljning, om vårt företag, om våra produkter/tjänster och om våra konkurrenter för att lyckas.

PG Wettsjö

Fas 2: Koncentrationsfasen. Hur förbereder vi oss inför ett kundbesök?

Fas 3: Kontaktfasen. Den som skiljer agnarna från vetet. Säljare får sällan en andra chans att ge ett gott första intryck. Vissa har förmågan att sälja sig själva innan de ens presenterat sin produkt.

Fas 4: Kontrollfasen. En bra säljare kan ställa de rätta frågorna och få svaren utan att irritera kunden och utan att kunden känner sig pressad. En bra säljare vinner sin kund, en dålig skrämmer bort honom.

Fas 5: Kontraktsfasen. Hur får vi till en bra avslut?

Fas 6: Kontinuitetsfasen. Vår metod för att hela tiden hålla tempo och motivation uppe.

” *First get your facts; then you may distort them at your leisure*
Mark Twain

Kunden betalar vår lön

Att skaffa nya kunder är en sak, att behålla de man redan har en helt annan. Inte minst då det gäller ansträngningar och kostnader. Ändå blir väldigt många kunder illa bemötta varje dag. Men det är bara 2 % av alla missnöjda kunder som orkar ge oss återkoppling om detta. De flesta nöjer sig med att berätta det för andra.

” *Dubbelmoral är bra förlorar man en har man den andra kvar*
Henrik Tikkanen

Alla kunder klarar sig underligt nog utan oss. Men vi klarar oss inte utan dem, för det är kunderna som betalar vår lön.

Bra säljare smittar

Det är underbart att se professionella försäljare. Man ser med vilket engagemang de tar hand om alla potentiella kunder. Bra säljare säljer med entusiasm. Entusiasm säljer mer än kunskap. Glada och välvilliga säljare har alltid nöjdare kunder.

” *All you need in life is ignorance and confidence and then success is sure*
Mark Twain

Gott humör smittar dessutom, både på kunder och kollegor. Tyvärr är det samma sak med dåligt humör. Negativa säljare är ett av de vanligaste skälen till missnöje hos kunden, medan glad personal upplevs som både tillmötesgående och professionell.

PG Wettsjö

Kundens problem är vårt problem

Vi som kunder har oftast mycket större överseende med fel och brister om säljaren är serviceinriktad. Varför? Därför att när vi är nöjda så söker vi automatiskt efter det som är bra. En kund som får bra service kan bli så imponerad att han/hon inte ens ser det som är mindre bra. Och om det upptäcks har han/hon ofta överseende med det.

En missnöjd kund reagerar tvärt om. En serviceinriktad säljare har lärt sig att kundens problem är mitt problem.

Är att vinna, sekunder att förlora

Många företag lägger ner massor med tid och pengar på att nå nya kundgrupper. Att säljande service är viktigt vet och förstår de flesta. Det tar ofta år att erövra ett gott rykte, men inte många sekunder att förlora det. Ändå vimlar det av företag, företagschefer och deras anställda som struntar i kundens önskemål. Varför?

Kanske vet man inte själv vad kunden vill ha. Man har ju aldrig varit kund i sitt eget företag. Eller också har man ingen aning om hur ens egen personal betar sig. Kanske tror man att allt fungerar. Varför inte? Kunderna kommer ju tillbaka.

” These are my principles. If you don't like them I have others
Groucho Marx

Räddningen för dessa företag är ofta att konkurrenterna inte är så mycket bättre. Det fungerar tills någon ny konkurrent med en annan attityd dyker upp. Och det gör det alltid.

God kundservice kan alla lära sig...

”Anställ serviceinriktade säljare” är ett vanligt råd. En annan vanlig kommentar är: ”När jag anställde säljaren så upplevde jag honom/henne som väldigt bra, men nu är han/hon som alla andra.” Varför är det så? Jo, därför att vi smittar och påverkar varandra. Varje företag skapar sin egen säljkultur. Bra eller dålig. Det positiva är att en dålig kultur kan förändras.

” The truth is the most valuable thing we have, so let's economize with it.
Mark Twain

En del tror att säljande människor har fått sina egenskaper redan vid födseln, men så är det självklart inte. Inte ens för supersäljarna. Däremot har en del av oss haft goda lärare och föredömen redan som små och på så sätt fått börja träna i tidiga år.

PG Wettsjö

...liksom att bli bra säljare

Är det något jag har lärt mig under de 20 åren jag arbetat med försäljning, så är det att så gott som alla kan lära sig att bli bra säljare. Och ja, en del blir faktiskt supersäljare, det vill säga oerhört duktiga säljare.

” *The secret of life is honesty and fair dealing ... if you can fake that, you've got it made*

Groucho Marx

Det som krävs är ett klart och tydligt säljmål, ett effektivt åtgärdsprogram och en kontinuerlig uppföljning. Det krävs en ansvarig person för respektive ansvarsområde och det krävs ett klart uttalat startdatum. Det är ett hårt arbete och eftersom de dagliga arbetsuppgifterna och problemen inte försvinner, krävs det ofta att man anlitar extern hjälp.



Välkommen till Talarforum Educations öppna seminarier hösten 2004!



T A L A R F O R U M

E D U C A T I O N

Det är inte utan viss stolthet som vi på Talarforum Education introducerar seminarieprogrammet för hösten 2004. Våren var en succé med över 2000 delegater och vi har jobbat hårt för att skapa nya spännande seminarier inom dagsaktuella områden.

Konsten att orka

En man, ett par skor, ett hav och en kontinent



Rune Larsson är förmodligen Sveriges uthålligaste idrottsman. Han har inte bara rott över Atlanten utan har även spenderat sommaren 2004 med att springa över den Nordamerikanska kontinenten.

- Hur kan Du själv motivera Dig på bästa sätt för att uppnå just Dina mål?

Konsten att orka tar upp psykiska, fysiska och kulturella aspekter och givetvis också motivation.

23 september 2004, 13-16, Filmhuset Stockholm
19 oktober 2004, 9-12, Elite Hotel Savoy Malmö
20 oktober 2004, 13-16, Göteborg Convention Centre

Personlig utveckling

Motivation – Inspiration – Entusiasm



Stefan Sebö har arbetat med förändringsarbete och utveckling av människor, företag och organisationer i mer än 20 år. På ett enkelt, underhållande och tänkvärt sätt visar Stefan att det är vi själva som avgör både hur vi mår, och hur bra en organisation och dess medarbetare kan bli.

- Bryt gamla invanda mönster och finn nya vägar att utvecklas
- Finn inspiration och motivation
- Du har en oerhörd potential, utveckla den

19 oktober 2004, 13-16, Elite Hotel Savoy, Malmö
20 oktober 2004, 09-12, Göteborg Convention Centre

ANMÄLAN

Tel: 08-545 535 04 • Mail: education@talarforum.se • Fax: 08-545 535 01



TALARFORUM

EDUCATION

Från piedestal till skandal

Hur överlever man när mediadrevet går?



Det finns företag och människor som varit utsatta för det berömda mediadrevet. Staffan Hellgren är en av dem. Staffan är f.d VD/Director Stockholms Stadsmission och var med när SVT:s Uppdrag Granskning och media kort därefter utsatte honom för ett mediadrev av sällan skådat slag.

- Vad händer med oss när vår självbild skakas?
- Vad sker med en organisation som styrs av rädsla?

26 oktober 2004, 13-16, Filmhuset Stockholm

Nyckeln till framgång är Dina medarbetare

Ledarskap och coaching



Kenth Hultqvist är en av Sveriges mest framgångsrika förbundskaptener. VM guld i bandy 2003 var ett kvitto på att Kenth vet vad han pratar om när det gäller ledarskap, utveckling och coaching på individnivå.

- Vad kännetecknar ett framgångsrikt team?
- Vad gör att teamet når framgångar?
- Hur utvecklar man teamet?

**28 oktober 2004, 13-15.30,
Filmhuset Stockholm**

Vad har vi att erbjuda Dig under hösten?

Redan nu har vi märkt av att intresset är stort för våra seminarier. De ämnesområden som hösten behandlar är bland annat Personlig Utveckling och Livsbalans, Ledarskap och Coaching, Kommunikation, Förändring, Försäljning och Marknadsföring, och mycket mer.

ANMÄLAN

Tel: 08-545 535 04
Mail: education@talarforum.se
Fax: 08-545 535 01

Omvärld i förändring – praktiska verktyg och exempel

Fånga möjligheterna i Din omvärld



Pär Lager har en mycket bred erfarenhet av omvärldsfrågor där han har varit verksam på Svenska Spel och är idag ansvarig för Business Intelligence på Observer.

- Vad är nyttan med omvärldsanalys?
- Vilka är de bästa källorna för omvärlds bevakning?
- Lär Dig en praktisk modell för omvärldsanalys i fyra steg

11 november 2004, 13-16, Filmhuset Stockholm

Vinnande kommunikation för topprestation

”Det är det lilla som är det stora”



Jörgen Oom är psykolog med specialistutbildning i attitydpåverkan och kommunikation. Han har arbetat med hundratals företag och organisationer över hela världen. Jörgen hjälper företag och individer att skapa toppprestationer genom att stärka motivation, teamanda och kundtänkande.

- Hur skapar vi toppmotivation tillsammans?
- Hur skall man kommunicera?
- RMI, Rätt Mental Inställning och hur den påverkar Din självbild?

**16 november 2004, 13-16,
Filmhuset Stockholm**

ANMÄLAN

Tel: 08-545 535 04

Mail: education@talarforum.se

Fax: 08-545 535 01



TALARFORUM

EDUCATION

Framtidsjakten

En optimistisk föreställning i tre akter om konsten att hitta framtidens affärsmöjligheter



Göran Adlén är trendforskare, föreläsare och pedagog. Mannen bakom den årliga trendrapporten tar Dig här ut på en stundtals galen resa med mycket skratt, mycket eftertanke och ibland undrar man om det verkligen är sant!

Akt 1: Marknaden

- Gamla sanningar gäller inte längre

Akt 2: Affärsmöjligheterna

- Var finns de nya affärsmöjligheterna?

Akt 3: Det personliga varumärket

- Våga vara modig

17 november 2004, 13-16 Filmhuset Stockholm

ANMÄLAN

Tel: 08-545 535 04

Mail: education@talarforum.se

Fax: 08-545 535 01

Retorikseminarier över hela Sverige?



TALARFORUM

EDUCATION

Javisst har vi det!

Tillsammans med Logografia och PAR, har vi seminarier i **Gävle** 22 september, **Linköping** 30 september, Stockholm 19 oktober, **Malmö** 21 oktober, **Västerås** 10 november, **Göteborg** 17 november och **Stockholm** 1 december.

Mer information hittar Du på vår hemsida: www.talarforum.se klicka på "öppna seminarier". Eller [KLICKA HÄR!](#)

LogoGrafia

PAR