



Myynnin **5 teesiä**

Tee tulosta auttamalla asiakasta

Tee tulosta auttamalla asiakasta

"Myynnistä ja myymisestä on kirjoitettu lukematon määrä kirjoja ja järjestetty erilaisia koulutuksia ja tapahtumia. Itse olen huomannut, että paras tapa saada kauppaa on pitää työstään ja asiakkaiden kanssa olemisesta. Myyminen on kuitenkin vain vaikuttamista, auttamista, tarjoamista ja nöyryyttä. Oheisena on 5 teesiä, jotka ovat minua auttaneet tekemään tulosta jo 30 vuoden ajan."

Taisto Vartiainen

Senior Consultant

Call Waves

1 Kuuntele

Myyjän ehdottomasti tärkein taito on kuuntelu. Vain kuuntelemalla voit tietää, mitä asiakas haluaa ja mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä. Kuuntelemisen taitoon liittyy kiinteästi havainnointi. Asiakas kertoo periaatteessa kaiken kaupan tekoon tarvittavan, kun osaat kuunnellasi myös havainnoida.



Vain kuuntelemalla tiedät, mitä asiakas haluaa.

2 Ole nöyrä

Myyjän pitää muistaa, mistä tulos tulee: asiakkaalta. Myyjän suhtautumisen asiakkaaseen tulee olla nöyrä.

Nöyrällä en tarkoita tässä nyt mitään nöyristelyä, anteeksi pyytelyä tai maassa rähmällään oloa vaan myyjän suhtautumista asiakkaaseen. Myyjä voi asioida kymmenien asiakkaiden kanssa päivittäin ja toistaa samaa mantraa jokaisen kanssa, mutta asiakkaalle hetki on ainutkertainen ja henkilökohtainen.

Ylimielisyys ja asiakkaan väheksyminen ovat myyjän suurimpia perisyntejä. Aito kiinnostus asiakkaasta kuuluu ja näkyy ulos, oli asia sitten kuinka pieni tai suuri tahansa. Muista, ettei myyjän tarvitse olla aina oikeassa, kuten ei asiakkaankaan.



Aito kiinnostus asiakasta kohtaan tuottaa tulosta.

3 Kysy

Myyjä ohjaa keskustelua kysymyksillä. Oikean suunnan löytäminen vaatii kysymyksiä, ja kiinnostuksen asiakkaaseen viestit parhaiten kysymyksillä. Kysymykset ovat myyjän parhaat argumentit, kunhan ne koskevat asiakasta tai asiakkaan asiaa.

Myyntikoulutuksissa opetetaan erilaisia kysymystaktiikoita, jotka ovat itse asiassa toimivia. Tärkeintä on kuitenkin, että kysyy eikä jää miettimään, pitääkö tässä tehdä nyt ohjaava vai avoin kysymys.



Kysymyksillä osoitat kiinnostuksesi ja halusi ratkaista asiakkaan ongelman.

4 Esitä ratkaisu

Pyydä tilaus! Olisi hölmöä puhua ja kysellä asiakkaalta asioita, jos ei ehdota kauppaa. Jos olet kuunnellut asiakasta ja tiedät, mitä hän haluaa tai mikä on ongelma, niin esitä ratkaisua. Kertaa keskustelussa ilmenneet asiat, jotka tukevat ratkaisua, ja pyydä tilausta. Kauppaa pitää kysyä aina, kun siihen on paikka – eli mahdollisimman monessa paikassa.



Tehdäänpö kaupat?

5 Hoida asiakas, älä vain asiaa

Tuoteoksentaminen on hirveää. Myyjä voi kuvitella olevansa hyvä myyjä, kun osaa tuotteensa läpikotaisin ja kertoo asiakkaalle kaiken, minkä tuotteestaan tietää. Yleensä 80 % tästä tuoteoksennuksesta menee asiakkaalta ohi.

Tuotteensa on tunnettava, se on fakta, mutta tärkeämpää on tuntea asiakkaansa. Mitä hän haluaa, miten hän haluaa ja milloin hän haluaa sen? Jos myyjä hoitaa asiakasta asian sijaan, voi alkuperäisestä tarpeesta kasvaa jotain aivan muuta. Kaikki muistavat varmasti myyjän, joka möi ongenkoulukua ostamaan tullee miehelle koukun lisäksi paljon muuta. Menetämme paljon kauppaa, jos myyjä hoitaa vain asian eikä asiakasta. Kioskin tädit ovat yleensä hyviä esimerkkejä. He kysyvät ”saako olla muuta?” tai ”oletko jo veikannut?”

Nuo kaikki edellä mainitut asiat olisi oltava myös asiakaspalvelussa. Myyvä ja henkilökohtainen asiakaspalvelu antaa asiakkaalle paljon enemmän kuin paikka, jossa voi vain hoitaa asian. Jokainen oikein hoidettu asiakaskontakti luo asiakasuskollisuutta ja mahdollisuuksia myydä ja tehdä tulosta.



Saako olla muuta?

Haluatko tietää lisää?

Marjut Huhtala

☎ 040 5050847

✉ marjut.huhtala@callwaves.fi

Taisto Vartiainen

☎ 040 7213665

✉ taisto.vartiainen@callwaves.fi

