

Metod för invändningshantering

TRESTEGSMODELLEN & PRAKTISK FRÅGEGUIDE

För att slippa gissa vad kunden egentligen menar och för att kunden ska känna att du genuint vill hjälpa till innan du presenterar svar, kan du använda denna trestegsmodell.

1

Lyssna & bekräfta

Visa att du genuint bryr dig om kunden och tar deras fundering på allvar. Håll emot impulsen att försvara dig.

2

Förstå (gräv vidare)

Ställ frågor för att skala av det första ytskiktet och komma ner till det verkliga problemet.

3

Ny lösning

När du har gått till botten med vad som faktiskt hindrar kunden kan du skräddarsy ett nytt förslag.

Praktisk guide: Ställ dessa frågor nästa gång kunden ger en invändning

Spara dessa frågeöppnare och öva på dem i nästa kunddialog när du vill gräva vidare:

När de säger "Inte just nu":

"Jag förstår att ni har mycket på bordet. Vad är det som prioriteras högre just nu och vad behöver vara på plats för att detta ska bli aktuellt längre fram?"

När de säger "Vi har inte behov av detta":

"Det köper jag helt. Hur löser ni [specifikt område/utmaning] idag och hur väl tycker ni att den lösningen fungerar?"

När de säger "För dyrt / Ingen budget":

"Tack för att du är ärlig med det. Om vi bortser från prislappen ett ögonblick, känner du att själva lösningen i sig adresserar era utmaningar, eller finns det delar i upplägget som inte känns helt rätt?"

När de säger "Vi är nöjda med nuvarande leverantör":

"Ok, vad bra att ni är nöjda. Vad fungerar bäst i dag och finns det någon del där ni skulle vilja ha mer stöd?"
/ "Ok, vad bra att ni är nöjda. Om ni skulle överväga en ny leverantör, vad skulle vara den avgörande faktorn då?"