

## Dare to be Different

"The 'surplus society' has a surplus of similar companies, employing similar people, with similar, educational backgrounds, coming up with similar ideas, producing similar things, with similar prices and similar quality"

Nordstrom & Ridderstrale

## TØR DU VÆRE ANDERLEDES?

Aldrig har så mange virksomheder tilbudt så mange produkter, der ligner hinanden. Konstant gør vi det svært for os selv at kunne klare os i konkurrencen. Vi er nødt til at turde være og agere anderledes end vores konkurrenter.

Ved at fokusere på kunderne og samtidig tage udgangspunkt i markedets forventninger og krav kan vi gøre en forskel. I flere årtier har der været talt om, at kunden skulle i centrum. Men alligevel formår langt de fleste virksomheder ikke at udnytte denne informationsmængde til at skabe unikke produkter. I stedet forfølger de konkurrenterne og deres handlinger.

### HVAD SKAL VI GØRE ANDERLEDES?

For at skabe unikke positioner i markedet må man som ledelse og virksomhed også helhjertet indgå i unikke og anderledes fremgangsmåder. Og de ansatte skal føle det på deres egen krop - for de er en vigtig del af konceptet omkring "markedsorienteret forretningsudvikling som koncept".

Den vigtigste ændring er, at vi konstant skal være i dialog med markedet. Vi skal forstå de behov, som kunderne har i fremtiden og det skal bestemt ikke afgrænses til kun at vedrøre vores produkter. Disse informationer skal spredes i organisationen, således at alle i virksomheden kender til de fremtidige krav og forventninger. Og endelig skal vi være villige til at reagere og forretningsudvikle vores virksomhed, således at vi bedst muligt opfylder kundernes ønsker og behov.

At være markedsorienteret har indflydelse på virksomhedens performance, organisationens engagement samt den interne kropsånd. But ....

YOU MUST DARE TO BE DIFFERENT....!

seks | SALG & MARKETING

# Vil du sælge mere?

- så må du behandle kunderne anderledes

Salg er en krævende disciplin i dagens prisfokuserede og konkurrenceprægede samfund. Men den gængse salgsmode har ikke fulgt udviklingen. Alt for mange sælgere anvender den traditionelle salgsmode, hvorfor de alt for hurtigt springer til en gennemgang af behovet istedet for at få skabt en dybdegående dialog omkring forståelsen for kundens behov. I praksis er det måske kun 30% af sælgerne, som kan praktisere behovsbaseret og konsulterende salg, hvilket også kaldes for "Værdibaseret salg".

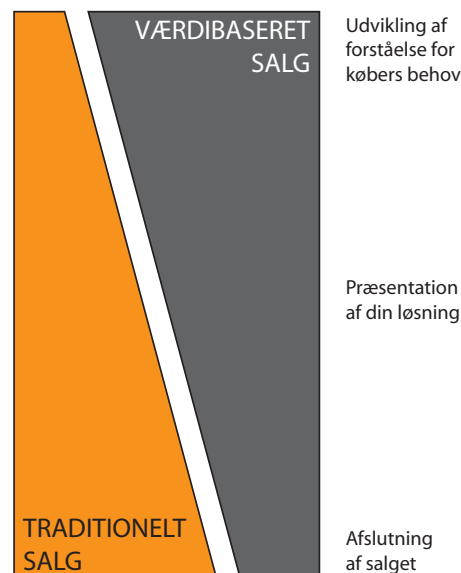
### VÆRDIBASERET SALG

Mange af de problemer som en sælger støder på stammer fra en kortsigtet salgsmode, hvor sælgeren går fra den ene ordre og videre til den næste. Værdibaseret salg er derimod udtryk for en filosofi i virksomheden, mere end det er udtryk for en proces.

Værdibaseret salg er fokuseret på kunden og derfor koncentrerer strategi og taktik sig om at maksimere den værdi, som sælgeren lægger på bordet. Værdibaserede sælgere evner at sætte sig ind i samt forstå kundens behov og endelig at omsætte denne forståelse til klare fordele for kunden.

### HVAD ER VÆRDI?

Opfattelsen af værdi er subjektiv og forskellig fra person til person. For nogle er værdi lig med kvalitet, mens det for andre er et udtryk for den service eller lethed, hvormed en handel indgås. Værdibaserede sælgere definerer værdi ud fra kundens synspunkt. De ser det som deres opgave at løse problemer samt opfylde behov for kunden. Og dette står i skærende kontrast til traditionelle sælgere, som er fokuseret på dem selv og holdningen "Jeg ved, hvad der tjener dig som kunde bedst".



En sælgers anvendelse af tidsforbrug for to forskellige typer af salg.

Lidenskab sælger, entusiasme smitter og viden er lig med magt. Så hvis sælgeren definerer og sælger værdier baseret på kundens præmisser, så vil kunden betale for det i form af en højere salgpris.

### KAN DET ALTID BRUGES

Værdibaseret salg er meget situationsbestemt - og nogle kunden er kun fokuseret på selve anskaffelsesprisen. Men prisen er jo mere end det! Den samlede pris involverer ligeledes den indvirkning samt efterfølgende omkostning, som et givet køb har. Som værdibaseret sælger er det vigtigt, at kunden opfatter denne forskel.

### RELATIONER

Sælgere som anvender værdibaseret salg har en væsentligt større mulighed for at blive rådgivere. Det skyldes at loyalitet følger personen. Sælgerens mål bliver at være så værdifuld, at kunden nærmest er forlegen ved at skulle komme med indvendinger imod selve prisen.

Gode relationer til kunderne er guld værd og betyder stigende loyalitet, reducerede marketing omkostninger og mindre prisfølsomhed. For markedsorienterede virksomheder er relationer og kundeforståelse vigtige brikker til fremtidig forretningsudvikling samt en bedre bundlinje.



## STRATEGISK FORSTÅELSE FOR KUNDERNES BEHOV

Sælgerne i mange virksomheder mangler strategiske forståelse for kundernes behov. Og hvis sælgerne ikke forstår kundernes behov, så ender det desværre alt for ofte med, at det kun bliver prisen man slås omkring.

Sælgerne skal lære at sælge den værdi, som kunden får ud af samhandlen. Og de skal forsøge at sammensætte deres tilbud, således at de ikke bliver direkte sammenlignelige i forhold til konkurrenterne.

Ved at forstå kundernes behov bliver det ligeledes væsentligt nemmere at skaffe sig nye kundemøder, fordi der fremkommer nogle unikke salgsargumenter, som også kan anvendes i forbindelse med telemarketing. Kunderne bliver mere loyale og vores relationer til dem styrkes.

### NYUDVIKLET KURSUSRÆKKE

NewWay Consulting har udviklet en kursusrække, hvor sælgerne bliver klædt på til at kunne diskutere strategiske emner med deres kunder. Og samtidig trænes sælgerne i at være markedsorienterede, hvor de lærer at indsamle informationer fra markedet. Konceptet, som er baseret på værdibaseret salg, er udviklet i samarbejde med virksomheder i den grafiske branche. Som en del af konceptet bliver sælgerne personligt profileret og coachet, således at de kan blive til bedre og mere fokuserede sælgere.

*Du kan få yderligere informationer om salgskoaching og værdibaseret salg på [www.newway.dk](http://www.newway.dk) eller tlf. 86124700.*



## Ansæt den rigtige person!

Vidste du, at man kun i 16% af tilfældene ansætter den rigtige person, hvis man alene ansætter på baggrund af en ansættelsessamtale? Det kan gøres bedre ved at supplere med en personprofil.

New Way Consulting har valgt at blive certificeret partner hos **Profiles International**, som er verdens hurtigst voksende profileringsvirksomhed, hvor over 50.000 virksomheder anvender de mange værktøjer til at forbedre produktivitet, motivation, mindre stress og færre konflikter. Alt sammen for at opnå en effektiv kommunikation og en målbar vækst i bundlinjen.

**ProfileXT™** anvendes indenfor rekruttering, coaching, forfremmelse, ledelse og karriererådgivning. Det er et dynamisk værktøj, som finder den rigtige person til det rigtige job baseret på virksomhedens egne jobprofiler. Det administreres via internettet og rapporterne er tilgængelige umiddelbart efter gennemførelsen.

**ProfileXT™ Sales** er en specialudgave med fokus på at sammensætte, udvælge, træning og coaching af sælgere, som allerede er eller har potentiale til at blive ekstraordinært gode sælgere.

**ProfilesEasy™** er et online ansættelse- og ansøgersystem, som strømliner din an-

søgningsproces ved at styre ansøgninger, CV'er, evalueringer og stillingsmatch. Systemet giver et godt beslutningsgrundlag, når du skal ansætte nye medarbejdere. Det fungerer som et link fra din egen hjemmeside og tilpasses med dine farver & logos.

**CheckPoint360™** feedback system er et komplet lederudviklingsværktøj, som hjælper den enkelte leder og organisation til vækst og succes. Der måles lederkompetencer på 8 hovedområder via feedback fra udvalgte personer i organisationen. Resultaterne præsenteres i en fyldestgørende rapport, der samtidig giver anvisning til, hvor lederen kan forbedre sine kompetencer.

**KundeserviceProfil™** værktøjet sikrer, at alle i virksomheden fokuserer på kundeservice. Manglende forståelse for kundens behov fører ofte til tabt omsætning og måske endda tabte kunder.

Hvis du som kunde selv vil certificeres i de enkelte produkter, så klarer vi også det.

Kontakt New Way Consulting for en snak om mulighederne med personprofilering allerede i dag. Du kan lave rigtigt mange profiler, hvis bare du sparer én månedsløn om året.