



THE ADECCO GROUP



Relasjonssalg

NiTs Salgsdag 14. nov. 2017

Ketil Kjeldsberg

Direktør General & Professional Staffing

Relasjonssalg

Hunter vs Farmer

- Hva er forskjellen?
- Hvilke mennesketyper passer til de ulike rollene?
- Hvordan leder du disse?

The Adecco Group © February 2017



Hva er relasjonssalg?

Relasjonssalg er når relasjonen mellom selger og kjøper er vel så viktig som selve tjenesten selgeren tilbyr. Dette gjelder i mange bransjer; bank, forsikring, eiendomsmegling, bemanning, advokattjenester, håndverkere og alle typer konsulenter.

For slike er det viktigere å demonstrere at de er attraktive aktører enn å presentere attributter ved selve tjenesten de leverer. Banktjenester er like – bankfunksjonærer er det ikke. Forsikringspoliser er like – forsikringsselgere er det ikke.

Kunden kjøper av den han har tillit til, den som er sympatisk, den som viser at han kan sitt fag og den som er mest opptatt av kundens behov. Kunden kjøper altså egenskaper hos bankfunksjonæren mer enn egenskaper ved banktjenestene. De kjøper forsikringsselgere mer enn forsikringspolisen.

Typiske kjennetegn

HUNTER

- Kjapp, impulsiv, innovativ
- Action-orientert
- Selvmotiverende, uavhengig
- Gode kommunikasjonsferdigheter
- Lite opptatt av regler og prosedyrer
- Opptatt av resultater (egne!)
- Får energi av å legge ned stadig flere «bytter»
- Direkte og beslutningsorientert
- Finner kreative løsninger underveis for å nå målet
- Utfordres ikke av å måtte «ta vare på» en kunde mhp diverse oppfølgingsrutiner osv.

FARMER

- God til å lytte
- Kunden har alltid rett
- Detaljorientert
- God lagspiller
- Bygger gode, trygge og langsiktige relasjoner
- Lønnsomhet i kundesamarbeid over tid er viktigst
- Evner å forstå dybden og kompleksiteten i kundens behov, samt finne løsninger
- Liker å bruke tid på kunden for å sikre riktig fremdrift
- Opptatt av å skape resultater sammen med andre
- Blir lett stresset av å måtte jobbe med nysalg

Definisjoner av Personlighet

Stabile trekk som kommer til syne i de valg vi tar og den adferden vi utøver. Hvordan vi *forholder* oss til omverden, og hvordan vi blir *oppfattet* av omverden.

Personlighet refererer til *tendenser* i hvordan vi handler, tenker og føler. Personlighet bør derfor forstås som generelle adferdsmønstre og *tendenser*, fremfor som utgangspunkt for spesifikk personbeskrivelse.

Hva sier forskning om Personlighet?

Forskning innen personlighets- og yrkespsykologi tyder på at personlighet er av betydning for yrkesinteresser og yrkesvalg.

I tillegg har en rekke undersøkelser vist at ulike personlighetstrekk predikerer jobbeffektivitet i forskjellige yrker og posisjoner.

Mange arbeidsgivere opplever at to personer med relativt lik formell bakgrunn og erfaring fungerer og yter ulikt i en organisasjon.

Årsaken kan ofte være personligheten, som synes å påvirke blant annet jobbtilfredshet, stresshåndtering og arbeidsprestasjoner.

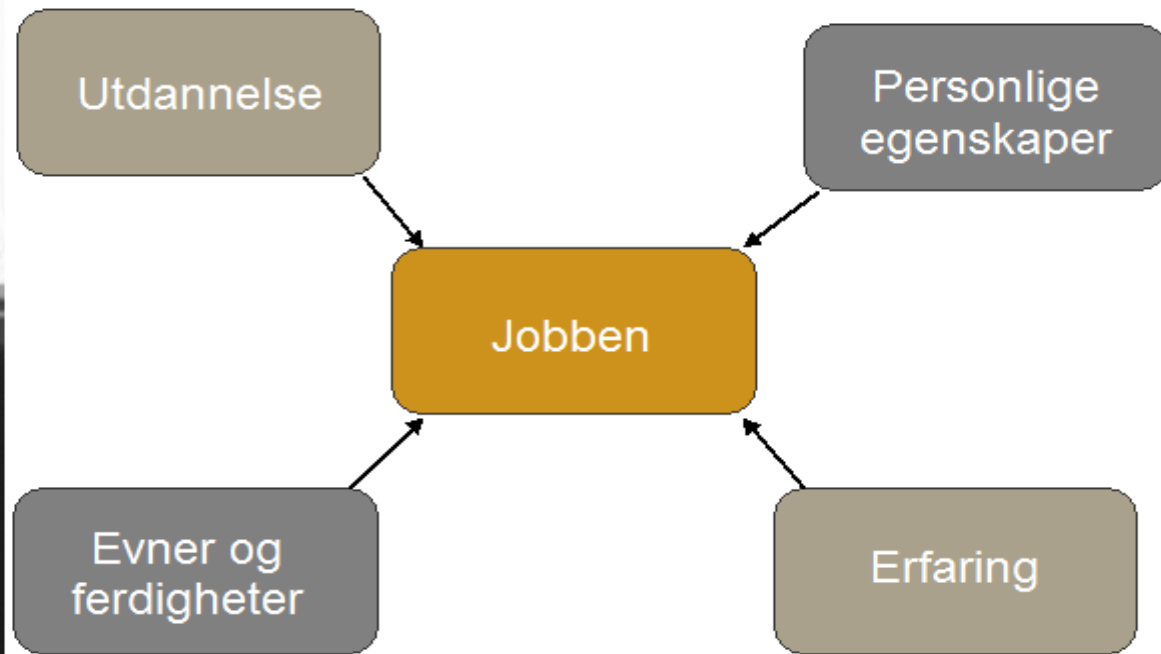
Hva er bra Personlighet?

En personlighet er ikke bra eller dårlig i seg selv, men kan få bra eller dårlige *konsekvenser* avhengig av hvilken rolle vedkommende skal tre inn i.

- Det er ikke heldig dersom en utadvendt person skal inn i en stilling som krever at vedkommende stort sett skal arbeide alene og ta egne beslutninger.
- Dersom personen videre skal arbeide relativt rutinemessig med detaljer, vil en person som trives med høyt tempo og å arbeide sammen med andre, være uheldig



Hva er kompetanse i jobbsammenheng?



Helt avgjørende å fortolke utdanning, personlige egenskaper, evner/ferdigheter og erfaring ut fra den aktuelle stillingen. Dette kan ikke gjøres uten en grundig jobbanalyse.

For å kunne utøve god salgsledelse så må du FORSTÅ selgeren!

Påvirkning

Resultater

Handling



Motivasjon

Konkurranser

Mål

Ditt "eget jeg"

Påvirkning

Ytre rammebetingelser

- lover, regler, marked, konk.

Indre rammebetingelser

- jobb; arb.giver, produkter/ tjenester, kolleger osv.
- privat; familie, venner, interesser osv.

Ditt "eget jeg"

Personlighet

Kompetanse

Motivasjon/drivkraft;

- nå mål/bli best/vinne konk.
- oppnå anerkjennelse
- deltagelse/tilhørighet
- tilbakemeldinger/feed-back
- ansvar og trygghet
- karrieremuligheter
- penger/økonomiske utsikter

Handling

En selger utfører sitt arbeid med

Kvantitet

Kvalitet

Styring/retning

Kombinerer man dette riktig jobber man smart!

MÅL

Smart jobbing mot egne og arbeidsgivers mål

Måloppnåelse/resultat ses opp i mot gitte forutsetninger

RESULTAT

Resultatene (gode eller dårlige) påvirker deg også til enhver tid!

MÅLSTYRING

- selve målene
- planen
- gjennomføringen
- oppfølgingen
- revidering av mål, plan, og gj.føring, ift oppnådde resultater
- Mål – Resultat – Fremdrift
(gjenopptakelse vs fremdrift)

PERSONLIG OPPFØLGING

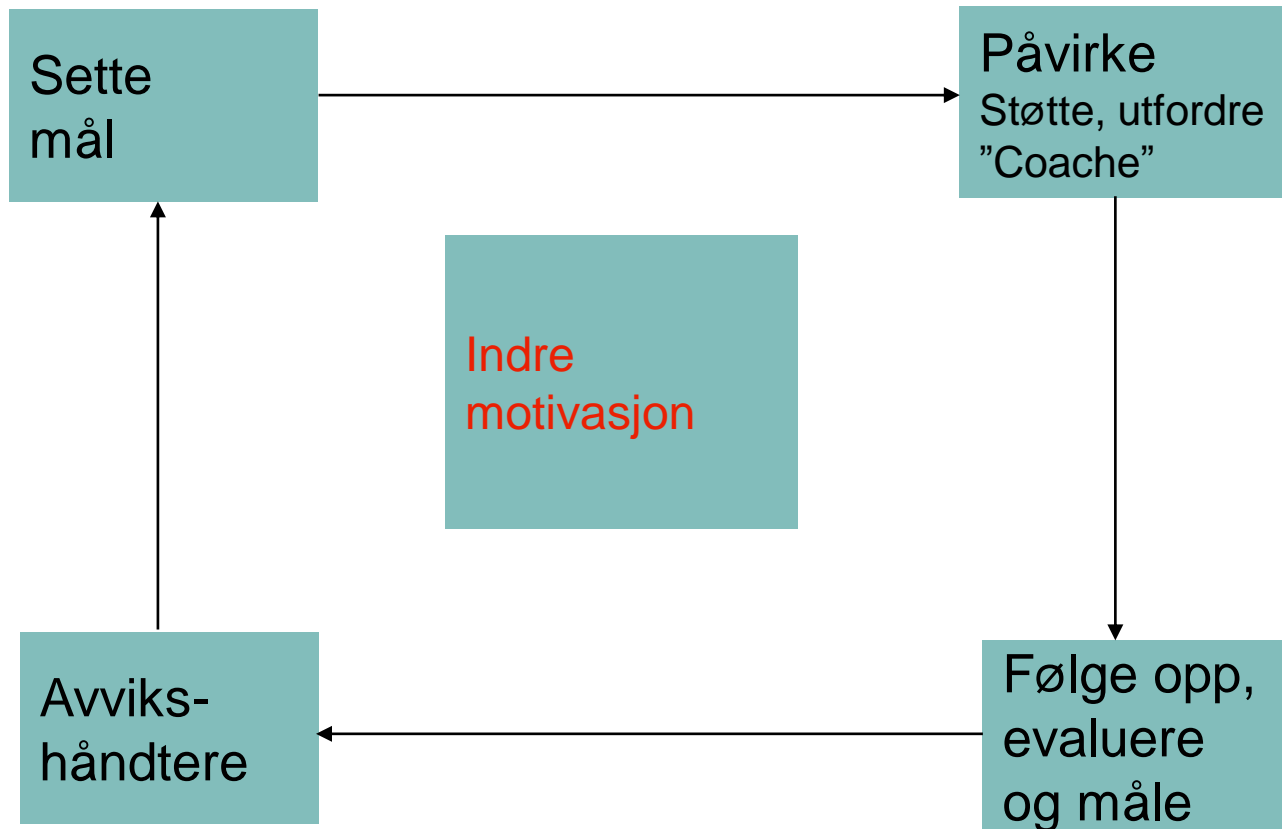
- "se" den enkelte
- coache, rettlede, lære bort, inspirere, motivere, utfordre, engasjere
- hva er det den enkelte motiveres av?
- trene 1:1, rollespill, case, sambesøk
- gi personlig feedback, motivere for utvikling

Grunnlag for suksess handler om:

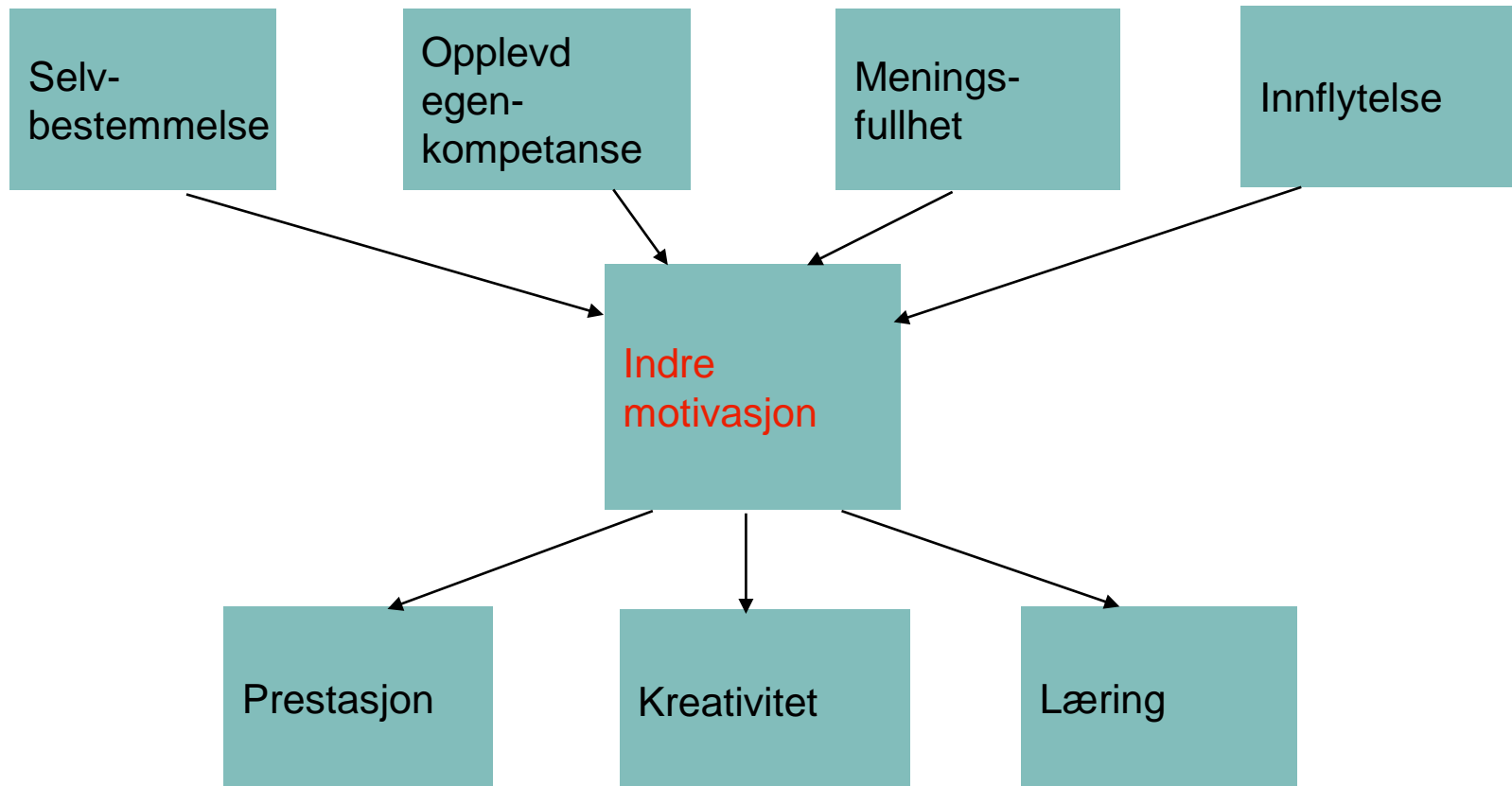
- Salgsintensitet / Kvantitet
 - Telefoner, besøk, prosp/clients, prosess, nettverk ++
- Salgsteknikk / Kvalitet
 - Relasjonsbygging, spørsmål, closing, løsning, "sult" ++
- Salgsorganisering / Retning, Styring av salget
 - Markedsplattform, target list ++

Salgslederen må kjenne til dette og delta hele veien, men ikke gjøre jobben for selgeren!

Lederskapsfokus overfor selgere



Lederskapsfokus overfor selgere



Kan man konkludere?

Relasjonssalg er et svært vidt begrep.

Situasjonsbestemt hvor mye relasjon betyr i et salg/kundeforhold;

B2B vs B2C

Kompleksitet og verdi

Kort/Lang salgsprosess

Relasjon er uansett viktig for kjøpsinteraksjonen (LTP / AIDA)

Mange vil hevde at den tosidige delingen av selgere i Hunter- og Farmerrolle ikke fungerer i dag, men at man er best tjent med «Alt i ett» eller generalisten.

Det viktigste er at du og din bedrift definerer hva dere har behov for.

Hva synes dere om denne annonsen?

Relasjonsselger

Vi søker deg som har utstråling og et godt utviklet konkurranseinstinkt. Dine hovedoppgaver vil være oppsøkende salg for å tilføre agenturet ny og lønnsom forretning, i tillegg til å gi eksisterende kunder service og oppfølging utover hva de forventer. Målgruppen er små og mellomstore bedrifter.

Hos oss vil du være i daglig kontakt med det lokale næringslivet. Det er derfor viktig å kunne ha en god dialog og seriøs fremtoning i forhold til bedriftsledere.

Kvalifikasjoner:

- Erfaring innen relasjonssalg og/eller markedsføring med dokumenterte gode resultater
- Forsikringsfaglig kompetanse er ønskelig
- God forretningsforståelse
- Gode IT-kunnskaper
- God muntlig og skriftlig kommunikasjonsevne

For å lykkes i stilling er det viktig at du:

- Har evnen til å jobbe strukturert og selvstendig
- Liker og håndterer et høyt aktivitetsnivå på jobb
- Har en egendriv og pågangsmot
- Triggles av å gi kundene gode opplevelser
- Har evnen til å skape tillit og bygge relasjoner
- Er forhandlingsdyktig
- Triggles av å jobbe med salgsmål og budsjetter, men også av å skreddersy den perfekte løsningen til hver enkelt kunde



THE ADECCO GROUP



Takk, og lykke til!