

## Exempel på bemötande av typiska invändningar vid första kontakt

Typisk invändning	Möjligt svar
"Ingen tid"	<p>"Jag förstår, kundnamn. Jag ser att du är mycket upptagen för tillfället. Detta ärende är så viktigt att det inte kan diskuteras på så kort varsel. Om tre veckor är jag åter i trakten. Hur vore det om vi kunde träffas den 9 mars, kanske kl. 9.30?"</p> <p>"Jag förstår att du har mycket att göra men kanske just av den anledningen kan vårt besök vara intressant för dig. Vi vill nämligen gärna visa hur man kan spara tid och kostnader med våra produkter. Därför bör vi träffas så snart som möjligt för att gå igenom de krav du har på lackleverantörer. Hur vore det med en timma den 9 mars? Passar det bäst för dig på förmiddag eller eftermiddag"</p>
"Vi har fasta leverantörer"	<p>"Mina lyckönskningar. Inte alla kunder har träffat ett så bra leverantörval. Å andra sidan är det säkerligen bra</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- att kontrollera bestående leverantörer kritiskt lite då och då</li><li>- och att hålla sig ajour med marknaden</li><li>- inom delområden som t.ex. tillbehör, ha en andra leverantör eftersom konkurrens främjar affärerna."</li></ul>
"Vi är i goda händer"	<p>"Vi vet att du sedan längre tid köper från xy... En tillförlitlig firma med bra produkter. Vi skulle inte kontaktat di om vi inte vore helt säkra på att kunna erbjuda dig en speciell fördel."</p>

## Exempel på bemötande av typiska invändningar vid första kontakt

Typisk invändning	Möjligt svar
"Vi ringer tillbaka"	"Gärna ... men jag är mycket ofta hos kunder. För att spara oss tid förslår jag att ett återbesök t.ex. den .... kl. .... Eller kl..."
"Jag är inte intresserad"	"Jag förstår, Kundnamn, de speciella fördelarna hos våra lösningar för ditt företag kunde jag inte visa ännu. För detta måste jag veta vilka ämnen som är av största intresse för dig just nu. Hur vore det om vi träffas den ... kl. .... Ett samtal tar sällan längre än ... ."  "Inte intresserad? Inte heller av lägre kostnader?"
"Det vet jag redan"	"Det överraskar mig, vi har ett brett sortiment av produkter, tjänster och tillbehör och vi kan erbjuda våra återförsäljare tydliga fördelar. Naturligtvis måste jag lära känna din speciella situation.. Vårt samtal tar högst en timma. Har du tid? Alltså den ..., förmiddag eller eftermiddag?"
"Skicka underlagen"	"Gärna men du är säkerligen intresserad av en individuell lösning för din verkstad. För detta behöver jag emellertid lite information. Hur vore det om vi träffades den .... kl...?"