



You are part of the brand.

Sales Excellence Trainings

Fas 2
Modul 4
Datum | Utbildare

FESTOOL

Agenda för denna utbildning

Försäljningsutbildning

Modul 4

- ▶ Hantera krävande situationer/attityder.
- ▶ Verbal och icke-verbal kommunikation.
- ▶ Kommunikationshinder.
- ▶ Kommunikation i svåra situationer:
 - svåra nyheter
 - att säga nej.



Utbildningsschema

Start

kl. 9.00

Lunch

kl. 12.30

Slut

kl. 17.00

Kafferaster vid behov



Våra regler



- ▶ Alla deltar aktivt.
- ▶ "Det finns inget som heter en dålig idé"
- ▶ Raster avslutas punktligt.
- ▶ Vi fokuserar på lösningar – inte på problem.
- ▶ Sätt på din mobiltelefon, bärbara dator, surfplatta, fax, skrivare, PS4, Wii...

... under rasterna och efter en utbildningssession!

Min personliga handlingsplan

Mina viktigaste insikter	Att göra	Färdigt den	Mitt mål

I

Repetition av den
senaste utbildningen

Repetition Utbildningsmodul 4

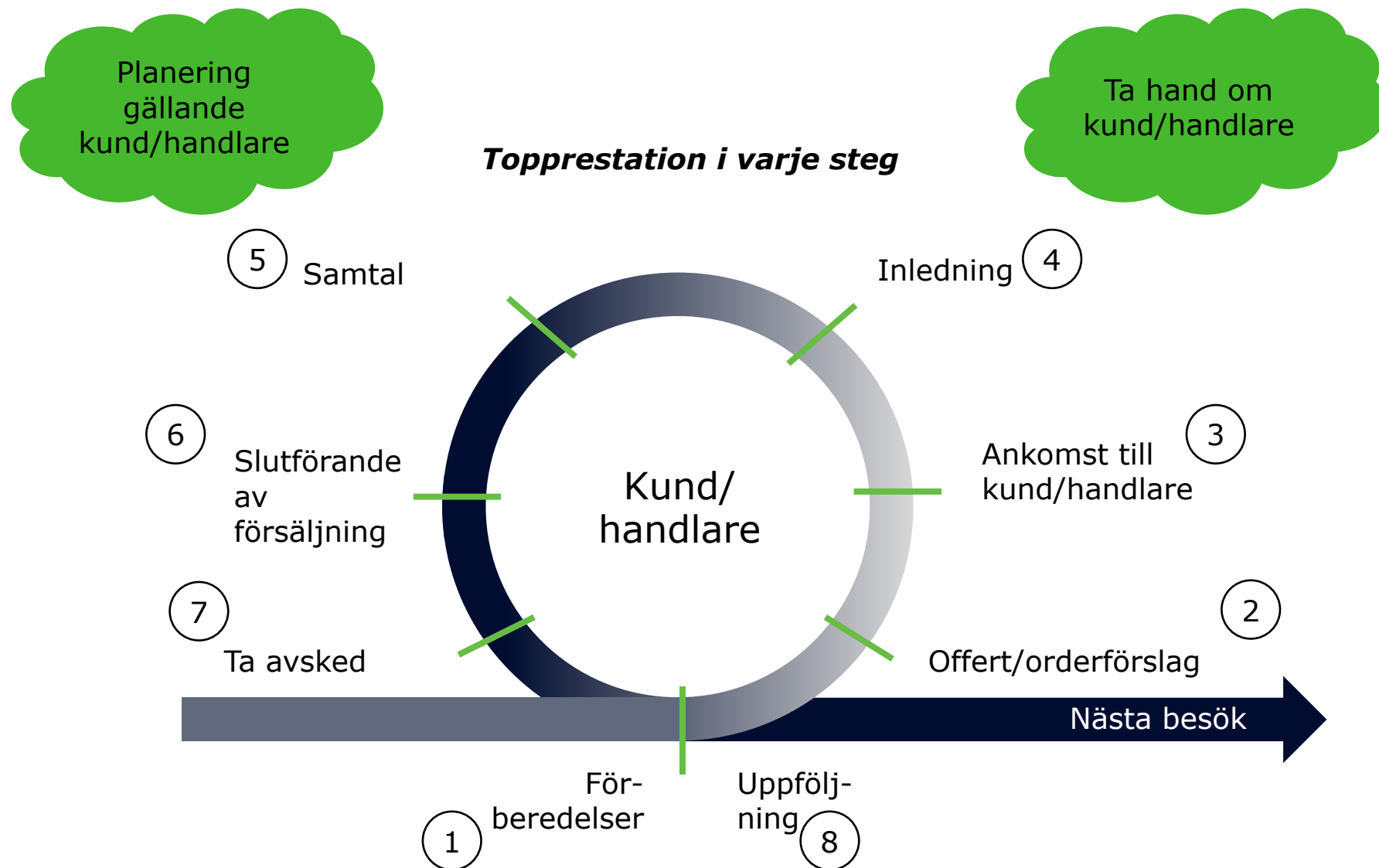


Gruppdiskussion

Reflektion och diskussion

- ▶ Vilka erfarenheter har du med dig från vår utbildning? Var den till hjälp för dig?
- ▶ Vad fungerade bra?
- ▶ Vilka svårigheter stötte du på?

Festools försäljningsprocess



Repetition: Praktisk övning – alla ämnen



Praktisk övning

- ▶ Du får nu möjlighet att öva på ett helt besök hos en kund/handlare.
- ▶ Dela upp er för att spela rollen som kund/handlare respektive observatör.
- ▶ Läs igenom faktabladet om kunden/handlaren och utdraget om Festool connect. Diskutera i gruppen vad ni vill tala om under mötet med kunden/handlaren och vad man ska tänka på när man kommer till kunden/handlaren.
- ▶ Inled mötet när ni är klara med förberedelsefasen.
- ▶ Ge feedback genom att beskriva (och utvärdera) presentationen.
- ▶ Sammanfatta era slutsatser och byt roller inom gruppen.

II

Hantera krävande
situationer/ attityder

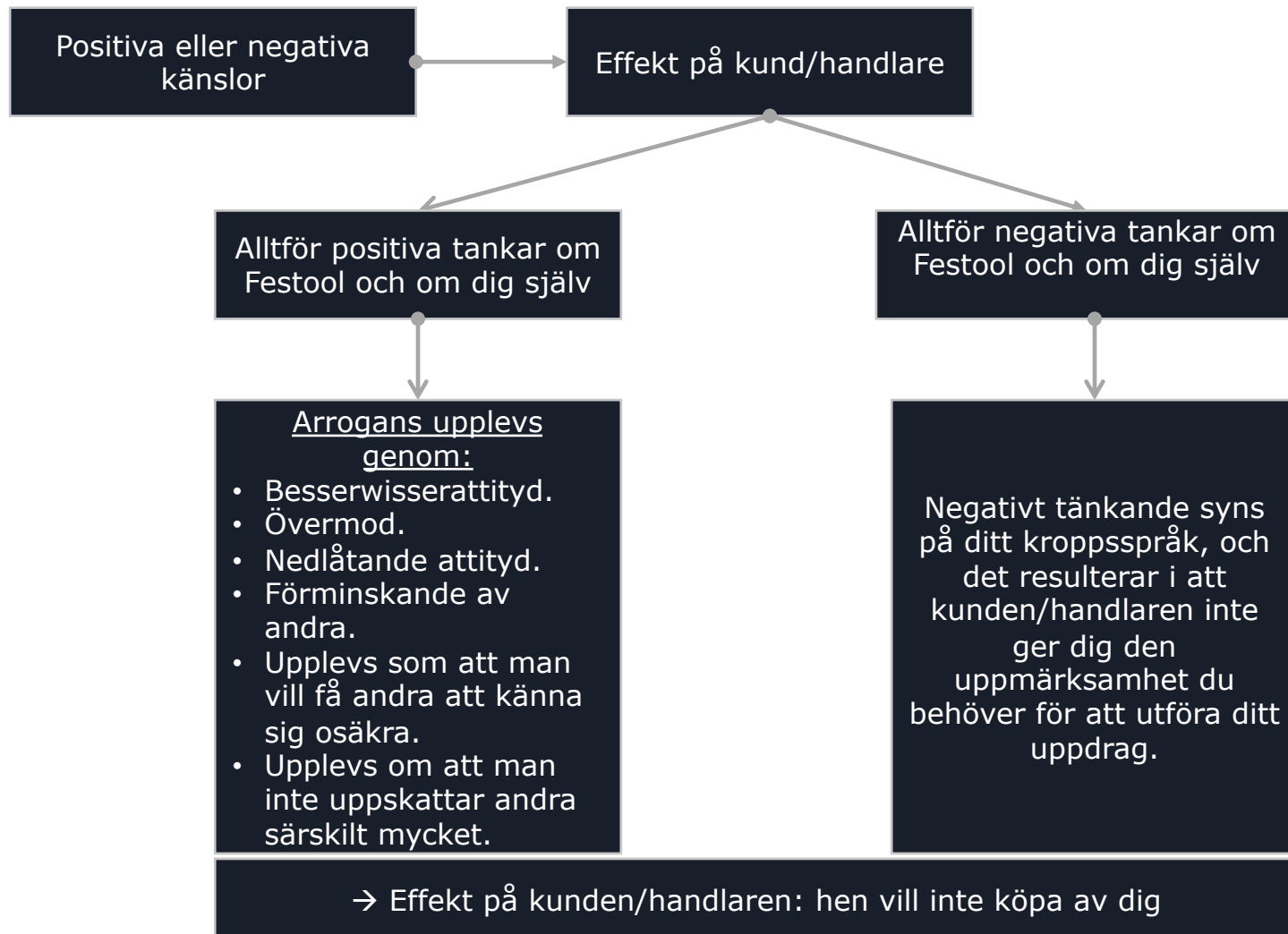
Stolthet



Gruppdiskussion

- Vilka utmaningar möter du i ditt dagliga arbete?

Attityd



Uppfattningar och tankar → Fjärilsmetoden

Jag kan göra det själv.

Jag tycker om att göra det.

Jag är ganska säker på att jag kommer att lyckas.

Jag ska försöka.

Jag måste göra detta.

Det här är meningslöst.

Det här kommer inte att fungera.

Jag kan inte göra detta.

Oberoende

Glädje

Tillförsikt

Hopp

Press

Resignation

Hopplöshet

Hjälplöshet

Uppfattningar och tankar → Fjärilsmetoden

A: Situationen

Chefen vill att du tar på dig några extra arbetsuppgifter.

B: Möjlig tanke

- ▶ Varför just jag?
- ▶ Jag har jobb så det räcker. Varför inser hen inte det??
- ▶ Det är alltid jag som blir tillfrågad. Varför kan inte någon annan göra det?

C: Möjlig känsla

- ▶ Hjälploshet
- ▶ Frustration
- ▶ Ilska

D: Alternativ:

B*: Alternativ möjlig tanke

- ▶ Hen frågar mig eftersom jag är kompetent för uppgiften.
- ▶ Uppgiften är viktig och jag har möjlighet att göra den. Det här klarar jag.
- ▶ Det är inte så komplicerat som jag trodde.
- ▶ När jag gör mer av det här får jag rutin på det, och då tar det inte så lång tid.

C*: Alternativ möjlig känsla

- ▶ Förståelse
- ▶ Självmedvetenhet

Uppfattningar och tankar → Fjärilsmetoden

A: Situationen

Chefen vill att du lägger in allt i Festool connect

B: Möjlig tanke

- ▶ Varför vill hen detta?
- ▶ Vill hen kunna kontrollera mig?
- ▶ Jag har tillräckligt att göra. Det här blir bara krångligt. Låt mig sköta mitt arbete!

C: Möjlig känsla

- ▶ Hjäplöshet
- ▶ Frustration
- ▶ Ilska

D: Alternativ:

B*: Alternativ möjlig tanke

- ▶ Uppgiften är viktig eftersom jag hjälper min chef och mig själv att arbeta i rätt riktning.
- ▶ Kan min chef ta del av detta på något annat sätt än via Festool connect?

C*: Alternativ möjlig känsla

- ▶ Förståelse
- ▶ Självmedvetenhet

Uppfattningar och tankar → Fjärilsmetoden

A: Situation

En kund/handlare
kommer sent till mötet
eller kommer inte alls

B: Möjlig tanke

- ▶ Så här gör hen alltid.
- ▶ Hen tar varken mig eller sitt eget arbete på allvar. Vad kan jag göra åt det?
- ▶ Nu kommer jag inte hem förrän sent ikväll.

C: Möjlig känsla

- ▶ Hjäplöshet
- ▶ Frustration
- ▶ Ilska
- ▶ Stress

D: Alternativ:

B*: Alternativ möjlig tanke

- ▶ Hen har säkert en bra ursäkt för förseningen.
- ▶ Om hen inte dyker upp hittar jag en annan lösning.

C*: Alternativ möjlig känsla

- ▶ Förståelse
- ▶ Kontroll över situationen

Tänk om...Fjärilsmetoden



Individuellt arbete

- ▶ Hitta några negativa tankemönster för vissa känslor eller situationer, och försök hitta positiva tankemönster för negativa mönster.
- ▶ Följ dessa steg:
 - Beskriv situationen (A)
 - Beskriv känslan (C)
 - Beskriv hur du skulle vilja känna dig (C*)
 - Vilka tankar är kopplade till denna känsla (B)?
 - Vilka tankar hade resulterat i den mer positiva känslan (B*)?
- ▶ Hitta egna exempel.



De viktigaste insikterna | Attityd

Positivt tänkande

Miljön vi arbetar i är tämligen konstant, vilket innebär att det enda vi kan förändra är hur vi själva ser på saker och ting. Positivt tänkande påverkar både vår kropp och andra människor på ett positivt sätt.

Mönster

Tankemönster vägleder oss och gör att vi uppför oss på vissa sätt. Våra kunder/handlare lägger märke till hur vi agerar och reagerar på detta.

Fjärilsmetoden

Du kan förändra dina tankemönster genom att aktivt ompröva negativa mönster och omvandla dem till positiva eftersom det alltid finns underliggande uppfattningar bakom uttalanden. När vi agerar på detta sätt stakar vi ut vår väg genom livet eftersom vi ändrar våra känslor genom att ändra våra tankar.

III Kommunikation

Verbal och icke-verbal
kommunikation

Vad är kommunikation?

Det går inte att inte
kommunicera.

Paul Watzlawick

Icke-verbal kommunikation



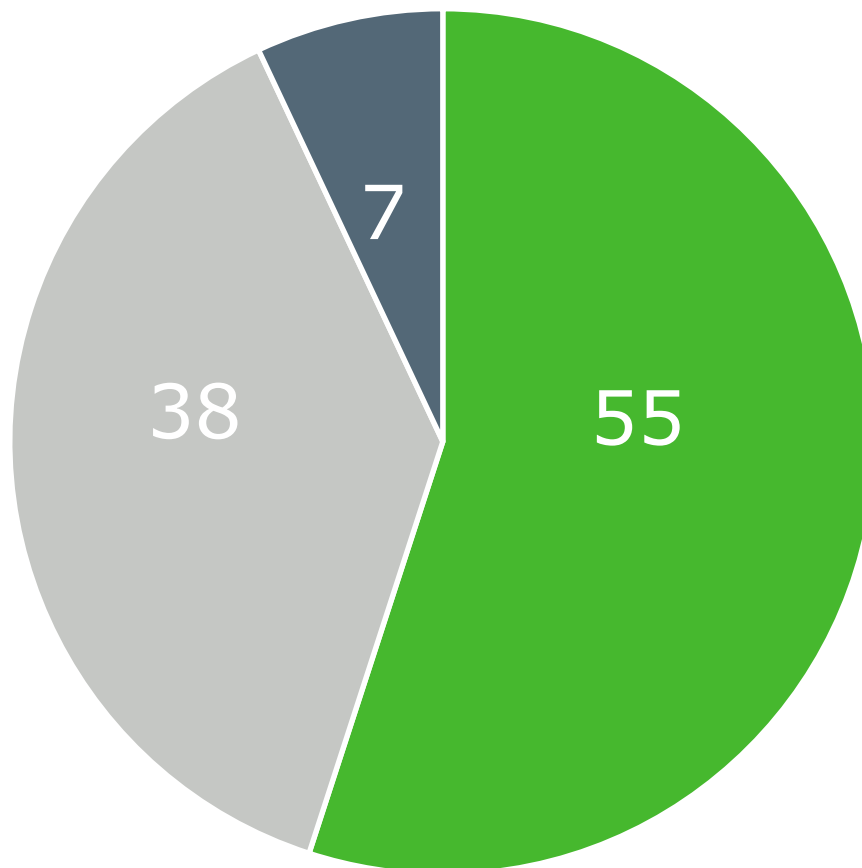
Handlar det bara om ord?



Gruppdiskussion

- Hur kommunicerar vi? Handlar det bara om ord?
- Vad betyder detta för ett e-postmeddelande eller ett telefonsamtal?

Hur vi kommunicerar



- Kroppsspråket står för 55 % av hela budskapet
- Tonfallet står för 38 % av hela budskapet
- Ord (den bokstavliga betydelsen) står för 7 % av hela budskapet

De viktigaste insikterna | Verbal/icke-verbal kommunikation

Det går inte att inte kommunicera

Vi kommunicerar alltid – även om vi inte säger något.

Kommunikationsmedel

Vi kommunicerar via ord (7 %), rösten (38 %) och kroppsspråket (55 %).

Kommunikation via telefon och e-post

När vi ringer eller skriver ett e-postmeddelande kan vi inte använda vissa kommunikationsmedel och behöver kompensera detta. Det kan man göra genom att t.ex.:

- kommunicera känslor med hjälp av känslomässiga ord ("jag är förvånad", "jag är glad").
- anpassa kroppen till situationen när man talar i telefon (t.ex. stå upp, le).

IV

Kommunikation

Kommunikationshinder

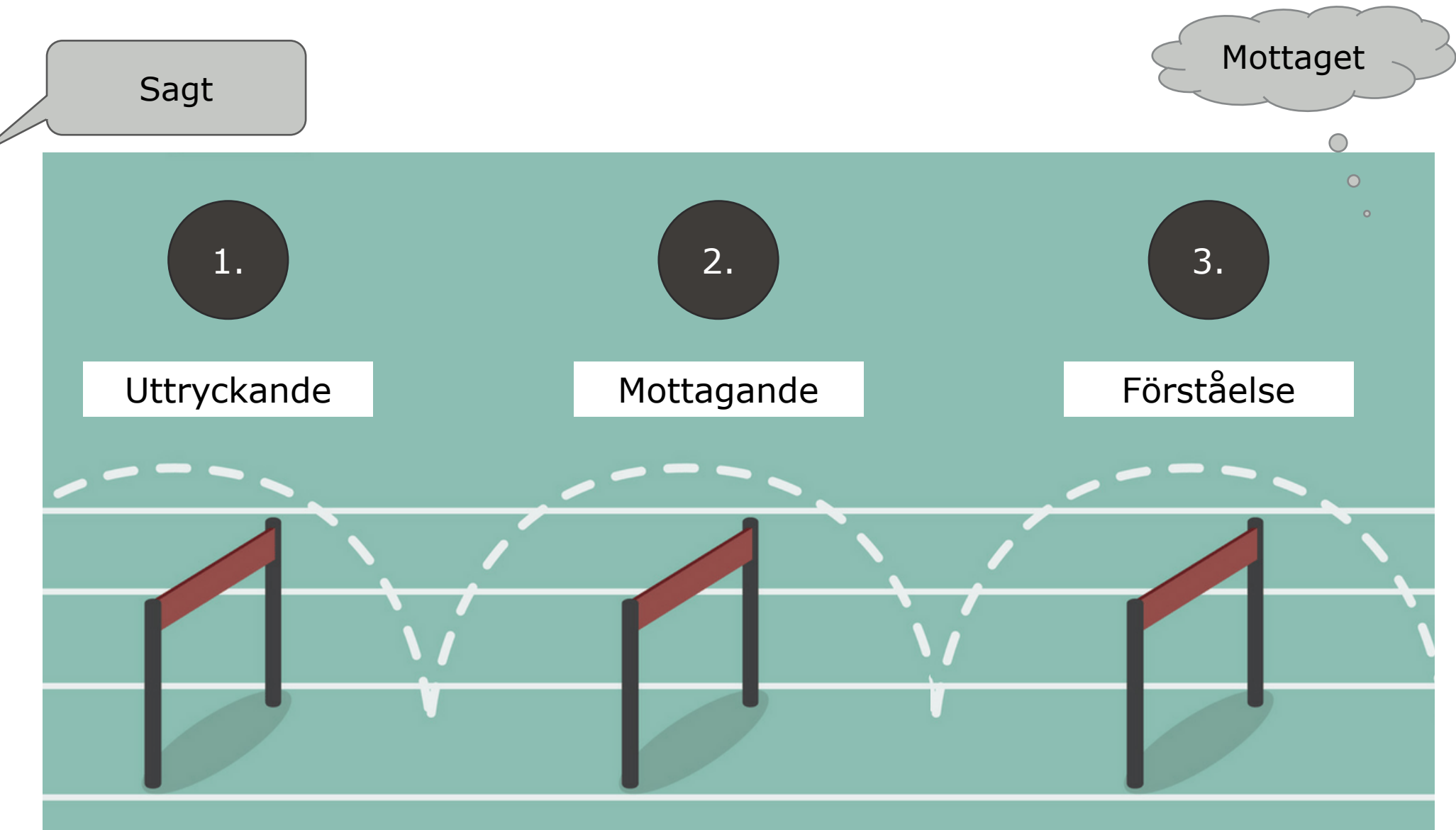
Kommunikationshinder



**Individuellt
arbete**

► Rita ett träd.

Kommunikationshinder



Visa mig din klocka...



→ Försäkra dig om att du fokuserar lyssnarens uppmärksamhet på det som du vill betona. När du lyssnar, lyssna aktivt.

Vad aktivt lyssnande betyder



Gruppdiskussion

- Vad stör dig när du försöker lyssna aktivt?

Faktorer som stör aktivt lyssnande

1. Externa störande faktorer som telefonen, grannarna, buller...
2. Interna invändningar/blockeringar som är kopplade till din motpart och dennes reaktion, t.ex. "Jag tycker inte om att lyssna på den här personen/det här ämnet..."
3. Interna invändningar som är kopplade till externa omständigheter som inte har något att göra med motparten, t.ex. privata problem.
4. Otålighet och att man tänker framåt; "Det här vet jag redan allt om..."



→ Se till att du inte tänker framåt, och försök att frigöra dig från distraherande omständigheter.

Hur du lyssnar aktivt



Gruppdiskussion

- Hur kan du visa din motpart att du lyssnar aktivt?

Tips för aktivt lyssnande



- ▶ Låt kunden/handlaren prata färdigt.
- ▶ Försök att inte tänka framåt. Notera i stället dina tankar.
- ▶ Använd ljudsignaler som "hmm" och "ja"...
- ▶ Le.
- ▶ Upprepa vad kunden/handlaren har sagt.
- ▶ Ställ frågor.
- ▶ Tilltala kunden/handlaren med dennes namn.

3:e hindret: förståelse



Individuellt arbete

- Notera:
 - När är man i sina bästa år?
 - Hur många cigaretter röker hon?
 - Vad gick middagen på?

Vad kan vi göra för att övervinna kommunikationshinder?



Gruppövning

- ▶ Vi har diskuterat att kommunikation ofta misslyckas på grund av kommunikationshinder. Det finns saker man kan göra för att förbättra kvaliteten på kommunikationen.
- ▶ Tänk på specifika saker som kan förbättras ur sändarens och mottagarens perspektiv
 - Uttryckande
 - Mottagande
 - Förståelse
- ▶ Var beredd att dela resultaten med gruppen!

De viktigaste insikterna | Kommunikationshinder

Kommunikationshinder	Uttryckande, mottagande och förståelse.
Sändare och mottagare	Sändaren måste säkerställa att mottagaren tar emot informationen ordentligt och måste dessutom vara medveten om alla kommunikationshinder.
Uttryckande	Uttryck dig exakt när du kommunicerar. Använd inte vaga uttryck som t.ex. "fredag eftermiddag". Preciserar, t.ex. "fredag kl. 17".
Mottagande	Fokusera på de viktigaste sakerna som du vill kommunicera. Påpeka eller understryk. Använd kroppsspråk om det är möjligt. Lyssna aktivt och anteckna.
Förståelse	Vi kopplar alla samman information med våra erfarenheter. Därför är det viktigt att ställa frågor för att säkerställa att man förstår exakt samma sak.

V

Kommunikation i svåra situationer

När kommunikationen är en utmaning...



Svåra situationer



Gruppdiskussion

- Vilka typer av svåra situationer har du erfarenhet av?

VI Kommunikation i svåra situationer

Svåra nyheter

Att kommunicera svåra nyheter



Gruppdiskussion

- ▶ Vilken typ av svåra nyheter måste du kommunicera till din kund eller handlare?
- ▶ Vilka erfarenheter har du av att kommunicera svåra nyheter?
- ▶ Hur reagerade kunden/handlaren?
- ▶ Hur kände du dig?
- ▶ Vilket är bästa sättet att kommunicera svåra nyheter?

Att kommunicera svåra nyheter

- ▶ Var väl förberedd – hur vill du kommunicera nyheterna?
- ▶ Undvik negativa ord – hur kan du omformulera det?
- ▶ Nämn positiva insatser – vad har du redan gjort?
- ▶ Ge ett skäl.
- ▶ Agera omedelbart – dra inte ut på det!
- ▶ Sök personlig kontakt.



Att kommunicera svåra nyheter



Gruppövning

- ▶ Ibland står du inför situationer där du måste kommunicera svåra nyheter till dina kunder/handlare:
 - Du behöver varna kunden/handlaren för att hen kan komma att exkluderas som kund/handlare om hen fortsätter att agera på ett visst sätt (agerande som inte lever upp till Festools standarder).
 - Produktleveranser blir försenade.
 - Du kommer inte att kunna hålla en viss deadline.
 - En produktanslagning försenas.
 - Produktlagret är begränsat.
 - Säg nej till att dela ut gåvor.

Välj en typisk situation från din verksamhet och rollspela med din granne.

De viktigaste insikterna | Kommunera svåra nyheter

Personlig kontakt	Kommunikation blir ännu svårare om den blir känslomässig eller om du måste kommunicera svåra nyheter. Personlig kontakt är därför det bästa alternativet om det är möjligt.
Var förberedd	Var beredd på situationen och försök att se saken ur kundens/handlarens synvinkel.
Positiva ord	Försök använda positiva formuleringar. Istället för att säga "vi kan inte leverera på fredag" säger du "vi kan leverera på måndag".
Positiva insatser	Nämn positiva insatser eller kommunicera även goda nyheter som balanserar upp de svåra nyheterna.
Agera omedelbart	Dra inte ut på saker och ting. Kunden/handlaren kommer att uppskatta om hen får möjlighet att reagera i tid. Detta kommer hen att värdesätta.

VII

Kommunikation i svåra situationer

Att säga nej

Att säga nej



Gruppdiskussion

- Varför är det så svårt att säga nej?

Att säga nej på ett professionellt sätt

Steg	Innehåll
1) Förklara och omformulera	Kommunikation är svårt. Ställ därför mer detaljerade frågor om önskemålet. Det kan hända att det i framtiden är möjligt för dig att uppfylla önskemålet, men att det inte går i nuläget, eller i den omfattning som kunden/handlaren vill. Kanske kan du i stället erbjuda en bra alternativ lösning.
2) Säg nej	Var tydlig när du säger nej, så att ditt svar inte kan misstolkas. Visa hänsyn och var vänlig, inte tvär och okänslig.
3) Ange dina skäl och ge uttryck för dina egna känslor	Förklara varför du säger nej. Då blir det lättare för motparten att acceptera. Visa förståelse för önskemålet.
4) Föreslå en alternativ lösning	Visa att du försöker hjälpa personen att få önskemålet uppfyllt.

Att säga nej



Praktisk övning

- ▶ Hitta lämpliga svar på kundens/handlarens förfrågan (se bilderna som följer).
- ▶ Spela sedan upp scenariot i form av ett rollspel:
 - Dela upp er i par vid varje bord.
 - Den ena medlemmen spelar kund/handlare som sitter vid bordet med dig.
 - Den som spelar kund/handlare uttrycker ett önskemål som motparten måste säga nej till.
 - På nästa sida finns förslag som du kan använda när du svarar den som spelar kund/handlare.
 - Ge feedback efteråt. Vad tyckte du om metoden som motparten använde för att säga nej? Föreslog hen en alternativ lösning som du kunde acceptera?
 - Utveckla din feedback. Vad kan förbättras?
 - Byt roller och byt sedan partner vid varje bord. Fortsätt med rollspelet.

De viktigaste insikterna | Att säga nej

Säga nej

Försäkra dig om att du säger "nej" och inte "kanske".

Ange ett skäl

Se till att du anger ett skäl till varför du säger nej.

Visa dina känslor

Ge uttryck för dina känslor, speciellt om du känner dig trängd.

Erbjud en lösning

Försök att hitta en alternativ lösning för kunden/handlaren.

VIII

Avrundning & personlig åtgärdsplan

Personlig åtgärdsplan



Individuellt arbete

- Samla dina insikter från åtgärdsplanerna du fyllde i efter varje kapitel, och gör upp en specifik personlig åtgärdsplan.

Feedback Modul 4



Feedback i hela gruppen

- ▶ Vilka var de viktigaste insikterna du fick under utbildningen?
- ▶ Hur kan du implementera dem i ditt dagliga arbete, med start i övermorgon?

Sammanfattning av denna utbildning

- ▶ Attityd.
- ▶ Mönster.
- ▶ Kommunikation i allmänhet.
- ▶ Kommunikationshinder.
- ▶ Att kommunicera svåra nyheter och att säga "NEJ".



Hemläxa



Hemläxa

Reflektion och saker att ta med till nästa utbildningsomgång

- ▶ Vilka insikter kunde du implementera?
- ▶ Vad fungerade bra?
- ▶ Vilka svårigheter stötte du på?
- ▶ Hemläxa: Förbered ett exempel på att säga nej eller kommunicera svåra nyheter, och förklara hur du hanterade situationen.

Nästa steg

- ▶ Hemläxa.
- ▶ Kunskapstest.

