

SPIN-SALG

Salg handler om at hjælpe kunden med at træffe den rigtige beslutning. SPIN-SALG er en teknik, der hjælper dig til at fokusere på kundens behov og ønsker fremfor de vante produkter. Teknikken kan anvendes, når du afdækker din kundes problemstillinger og behov.

Anvendelse af SPIN-SALG forbedrer dine evner til:

- At forstå kundens forretningsmæssige udfordringer
- At få kunden til at tale
- At hjælpe kunden til at se alvoren i udfordringerne
- At forstærke værdien af din løsning på udfordringerne
- At styre salgsprocessen mere effektivt
- At sikre, at der bliver taget en beslutning.

SPIN-SALG styrker processen og skaber et fælles sprog og en fælles referenceramme. Det skaber kvalitet i din rådgivning, fordi du leverer de ydelser og produkter, som kunden har brug for. SPIN-tenikken er en spørgeteknik, hvor man anvender forskellige spørgsmålstyper til at afdække kundens udfordringer og behov.

Fokus skal altså flyttes fra produktsalg til SPIN-SALG:

Produktsalg

Hvad kan vi sælge til kunderne?

Hvordan kan vi nå flest kunder mest effektivt?

Hvilke af vores produkter, kompetencer og services tror vi, at kunden kan have gavn af?

Hvordan kan vi tjene penge på vores kunder?

SPIN-SALG

Hvad er kundens problemer, drømme, behov og mål?

Hvordan kan vi hjælpe kunden med at løse/opfylde disse?

Hvad er den specifikke ydelse som svar på dette behov?

Hvilken værdi vil kunden betale for?

SPIN-SALG er en spørgeteknik

Situationsspørgsmål

Problemspørgsmål

Implikationsspørgsmål

Nytteværdi-spørgsmål

SPIN-SALG kort fortalt

At afdække behov og – vigtigst af alt – at få kunden til at indse sine egne behov.

Uddybning og eksempel

Spørgsmålstyperne

	Situationsspørgsmål	Problemspørgsmål	Implikationsspørgsmål	Need-payoff-spørgsmål
Definition	Afdække fakta og baggrund om indkøbers forretning og situation	Spørge til problemer, udfordringer eller manglende tilfredshed som indkøber oplever i den nuværende situation	Spørge til konsekvenser af indkøbers problemer, udfordringer eller manglende tilfredshed	Spørge til værdien eller anvendeligheden af en foreslået løsning
Eksempel	Hvor mange er der ansat på dette kontor?	Hvad er det svære ved denne arbejdsgang?	Hvem bliver påvirket mest af denne måde at gøre tingene på?	Hvordan kunne en mere fokuseret strategi hjælpe?
Virkning	Mindst effektfulde af SPIN-spørgsmålene. De modvirker oftest succes. De fleste stiller for mange af denne type spørgsmål	Mere effektfulde end situationsspørgsmål. Man stiller flere problemspørgsmål, efterhånden som man bliver en mere erfaren sælger	De mest effektfulde af SPIN-spørgsmålene. De dygtigste salgsfolk stiller mange implikationsspørgsmål	Alsidige spørgsmål brugt meget af topsælgere. Positiv indvirkning på kunder der ser Need-payoff-spørgsmål som nyttige og konstruktive
Tip	Udryd unødvendige situationsspørgsmål ved at gøre dit hjemmearbejde	Tænk på dine produkter eller tjenester i form af de problemer, de løser for køberne og ikke i forhold til de detaljer eller karakteristika, som de besidder	Disse spørgsmål er de sværeste at stille. De bør være nøje planlagt inden salgssituationen	Brug disse spørgsmål for at få køberen til at fortælle dig de fordele, som din løsning kan tilbyde

SPIN-modellen: Proces for rådgiversalg

