

Danskur sølustjóri:

Kynstrið er at manipulera

Kundar gerast alsamt meir kræsnir og krevjandi, og kappingin um teir er harðari enn nakrantið fyrr. Tí má eitt dugnaligt sölufólk duga meir í dag enn bara at selja eina vøru, sigur Kim Müller, sølumaður og fyrilestrahaldari.

Anna V. Ellingsgaard
ave@post.olivant.fo

Herfyri var danskí sølustjórín Kim Müller í Føroyum og helt tveir fyrilestrar um, hvussu tú kanst gerast eitt betri sølu- og tænastufólk. Tað var felagið IRIS í Klaksvík, sum hevði fingið Kim at koma hendanvegin. Stig-takarnir Jógvan Eliassen og Niclas Heri Jákupsson dylja ikki yvir, at eftir teirra tykki hava føroyingar nógv eftir at læra innan sølu og kanska serliga tænastu.

Kim Müller hevur fleiri út-búgvingar í sølu- og tænastuyrki-num, umframt drúgvar royndir bæði sum sølumaður og skeiðs- og fyrilestrahaldari.

Vánaligir seljarar

Heimurin er fullur av vánaligum sölufólkum, og sum kundar fata vit ikki, hví tey sjálvi ikki fata, hvussu troytandi tey eru, sigur Kim. Og tað synderliga er, at tey gera júst tað, tey hava fingi boð um frá stjóranum. Trupulleikin er, at tey hava ein stjóra, sum bara hugsar um eitt: at selja vøruna. Fær sölufólki so eisini provisjón fyri vøruna, ger tað bara støðuna uppáftur verri.

Eg ivist ikki í, at tað eru ávisir klædnahandlar her í Føroyum, tú aldrin fer inn í aftur. Tað eru teir handlar, har tú neyvan ert komin inn um gáttina, áðrenn sölufólki mest sum krøkir seg í teg við sinum tilboðum um hjálp, góðu ráðum og tilgjørdu smilum. Tað slagid av sölufólki, sum eru so ágangandi, at tey næstan enda inni í rúminum saman við tær, har tú roynir nýggj undirklæðir.

Eitt er, at ongin av okkum bryggjar seg um, at fremmand fólk traðka inn um okkara persónliga og privata mark. Men kundin er heldur ikki býttur, og hann merkir alt fyri eitt, at sölufólkið bara reksar eina lektiu upp, sum viðkomandi hevur lært uttanat. Slik sölufólk kennast sum ein plága, og kundin fær

hug at renna skríggjandi út. Ella, sum vit plaga at siga, kundin rýmir undan tí vánaligu kensluni.

Vit leita øll allatiðina eftir tí góðu kensluni. Og hana fáa vit millum annað í einum handli, har vit fáa frið og hjálp, tá vit hava brúk fyri tí, sigur Kim.

Kynstrið er at manipulera

Men ein góður sølumaður - er tað ikki bara ein, sum dugir serliga væl at manipulera fólk?

Jú, avgjørt. Men ikki í tí týdninginum, vit vanliga leggja í orðið "manipulera". Tú kanst altíð manipulera fólk til at keypa eina vøru, tey ikki ynskja. Og tað finnst ein ørgrynni av skeiðum fyri sölufólk, har tú lærir at tosa uppá ein slíkan máta, at kundin ikki kann siga nei. Tað eitur eisini at snýta. Men tú kanst verað vis í, at hvørki tann snýtti kundin ella nakar, hann kennir, setur fótin aftur í tin handil. So tað er ein spurningur, hvør hevur snýtt hvønn, staðfestir Kim.

Men tú kanst eisni manipulera ein kunda til at dáma teg, sjálvt um hann ongantið hava sæð teg fyrr. Tú kanst fáa kundan at kenna seg so væl saman við tær, at hann fær hug at koma aftur og aftur. Ella uppáftur betri - hann fer og fortelur øllum, hann kennir, um ta góðu viðferðina og tænastuna, hann fekk í tínum handli. Tað er ikki vist, at kundin keypir nakað beinanveg, men tað er heldur ikki tað, tað fyrst og fremst snýr seg um, sigur Kim.

Forelskilsisteknikkir

Um alt hetta ikki snýr seg um at selja, hvat snýr tað seg so um?

Tað snýr seg um at selja seg sjálvan, sigur Kim, og tað er nakað, vit øll hava gjørt, líka siðani vit fyrstu ferð royndu at fáa mammu at siga, at vit vóru fitt og dugnalig. Tann allarbesta frálæran, tú kanst fáa í at selja teg sjálvan, fært tú við at eygleiða eitt forelskað par eina løtu.



Tey brúka alla sína orku uppá at finna út av, hvat tað er, hin helst vil hava og so at gera júst tað fyrri at verða góðtíkin. Tey sita og spegla hvønnannan, brúka somu orð, somu rørsliir, somu tónalegu fyri at koma í tættari samband. Tað forelskaða parið ger ein stóran part av øllum hesum ótilvitað - tað er forelskilsí, sum fær tey at bera seg soleiðis at. Við eitt sindur av venjing kunnu øll læra seg at brúka hesar "forelskilsisteknikkir" tilvitað, til dømis fyri at skapa eitt heilt serligt samband millum sölufólk og kunda.

Men tú kanst ikki bara læra teg ein góðan söluhátt, og so satsa uppá, at hann virkar líka uppá

kundin, sigur Kim. Lat okkum ímynda okkum, at tú kemur inn í mín handil at keypa eina vaskimaskinu.

Tað fyrsta eg geri, er heilt einfalt at spyrja, hvat tú hevur brúk fyri. Um tú so sigur, at maskinan also ikki skal hava ov nógvar dippedduttar og skal vinda toyið væl, so fari eg eisini at tosa við einum smíli, náttúrligum forvitni og avslappaðum kropsmáli, og laga so restina av tínum atburði eftir kundanum niður í minsta smálut.

»Dippeduttar«

Eitt tað fyrsta, eitt gott sölufolk ger, er at brúka sama mál, sum

eg skilji akkurat, hvat tú meinar og undirskilt, at eg eri samdur við tær.

Ein vánaligur sølumaður fer at tosa um snúningar pr. sekund í staðin fyri at vinda toyið og byrjar at brúka alskyns fløkt tøknilig heiti fyri dippedduttarnar. Hann heldur seg imponera teg við síni øgiligu vitan um vøruna, men tað einasta, sum hendir, er, at hann styggir teg burtur, tí tit als ikki tosa sama mál longur.

Bakka út

Eitt dugnaligt sölufólk dugir eisini at bakka út, tá tað er neyðugt. Tú skalt duga at siga, "Tíverri, hatta kann eg ikki

hjálpa tær við". Harvið visir tú virðing fyri tørvinum, kundin hevur. Eitt sölufólk, sum uttan fyrilit byrjar at at draga ein vøru fyri og aðra eftir fram, sum kundin als ikki hevur spurt um, tosar í grundini niður til kundan, sum til endan gevur eftir bara fyri frið skyld. Kundin kennir seg settan út úr spælinum, ómynduggjordan, og tað bríggjar ongin seg um. Og tað also rættiliga stórus munur á, um tú stendur eftir við eini kenslu av, at tú keypti eina vaskimaskinu ella av, at sølumaðurin seldi tær eina vaskimaskinu.

Ein royndur sølumaður gitir sum oftast rættiliga skjótt, hvat tað er, kundin vil hava. Men

hann skal duga at halda hesa vitan fyri seg sjálvan, inntil kundin sjálvur setur orð á síni ynski. Tað ræður um, at lata kundan fáa ta fatan, at at hann sjálvur hevur tikið avgerðina og valt vøruna. At tínir spurningar hava verið so leiðandi, at hann illa kundi velja annarleiðis, hevur minni at siga. Tað er kenslan, kundin fer útaftur við, sum er avgerandi.

Óðir kundar

Alt hetta ljóðar jú ógvuliga lætt, og tú skuldi næstan trúð, at eitt sölufólk er ein, sum altíð er í góðum lag, og at ómøguligir kundar als ikki eru til. Men

soleiðis er tað jú ikki. Hvat ger so ein dugnaligur sølumaður við ein spinnandi óðan kunda, sum til dømis kemur inn at klaga um eina vøru?

Tað einasta, tú ikki skalt gera, er at royna at sissa kundan við at tosað rólíga við hann, sigur Kim. Onki kann øsa fólk meir upp enn ein persónur, sum bara letur sum onki. Eitt sölufólk skal altíð laga seg eftir sinnalagnum hjá kundanum, eisini tá kundin er óður. Tað merkir sjálvandi ikki, at sölufólki eisini skal byrjað spilla vøruna út ella geva kundanum rætt í, at vøran er nakað lort, um tað er tað, tað snýr seg um. Men kundin hevur uttan iva vundið seg upp bæði við tónalegu, armrørslum og eygnabráði, og tað skal sölufólki fylgja. Vind teg upp á sama støðið, sum kundin, inntil hann skilur, at tú skilur hansara øði og byrja so spakuliga at fáa hann niður aftur jørðina. Tú skalt vera púra vis í, at hatta riggar, tí kundin hevur jú ikki hug at standa har og blíva við at skelda. Hann vil hava, at tú gevur honum rætt, og tað kanst tú gera óbeinleiðis, við at lata sum um tú ert líka østur, sum hann.

Kassadáman er avgerandi liðið

Flestu fólk halda, at einasta uppgávan hjá kassadámuni er at siga tær, hvat vørunar kosta og siðani taka rætt fyri tær. Soleiðis ábyrgdin fyri at kundin yvirhøvur tímar at koma innaftur í handilin ella handilsmiðstöðina, um tað skal vera.

Onki er so troytandi, sum at standa móður í eini langari kø frammanfyri kassanum. Og tað er neyvan nakað meir irriterandi, enn at siggja beint inn í andlitið

á eini gronutari ella líkasælari kassadamu, tá tú umsiðir sleppur framat. Tað kann til dømis hugsast, at tú hevur brúkt fleiri tímar inni í SMS og siðani endar innkeypstúrín inni í Miklagarði. Har verður tað kassadáman, sum gevur tær seinastu upplivingina, lotuna, tú tekur við tær heim. Hyggur hon upp við einum smíli og kanska eini lítlari, vinarligari viðmerking, setur tað ikki bara dám allan innkeypstúrín. Tað verður eisini lotan, tú minnist, tá tú fert heim, og sum ger av, um tú tímar at fara innaftur eina aðru ferð.

Kenslur til sølu

Tøknisamfelagið og kunningar-samfelagið eru søga, minnir Kim á. Vit eru longu væl á veg inn í kenslu- og upplivingsarsam-felagið, og tað setur heilt nýggj krøv til ikki minst sølu- og tænastuyrki. Kundar eru vorðnir alsamt meir kræsnir og krevj-andi. Teir taka tað sum givið, at vøran virkar, sum hon skal, og at eitt minst líka gott tilboð er at fáa í næsta handli. Tøkniligir fyrimunir, góð tilboð og nøktandi kunning er also ikki nokk til at selja eina vøru í dag. Tey eru ein sjálfvfylgja.

Navnframi Simon Spies var uppá so nógvur mátar fyri sína tíð, ikki minst tá hann segði: "Eg selji ikki ferðir, eg selji upp-livingar." Góð sölufólk í dag selja ikki vørur. Tey selja fyrst og fremst góðar kenslur og upp-livingar, sum kundin vil sleppa at uppliva umaftur og umaftur, sigur Kim Müller at enda.