

# KOMMUNIKASJON I SALG

*Kommunikasjon er det å formidle og dele ideer og informasjon, for eksempel ved hjelp av språk*

STORE NORSKE LEKSISKON

# Hva skal vi lære om i Kommunikasjon?

---

- Personlig kommunikasjon i salg
- Skriftlig kommunikasjon i salg
- Digital kommunikasjon i salg
  
- Hvordan salget påvirkes av kommunikasjonen

# Hvorfor er det så viktig?

---

Kommunikasjon er nøkkelen til suksess i relasjoner.

*Gjennom gode relasjoner skapes salg*

# Hvordan kommuniserer vi?

---

Måten vi kommuniserer på, og hvilke kanaler vi kommuniserer gjennom, er i stadig forandring.

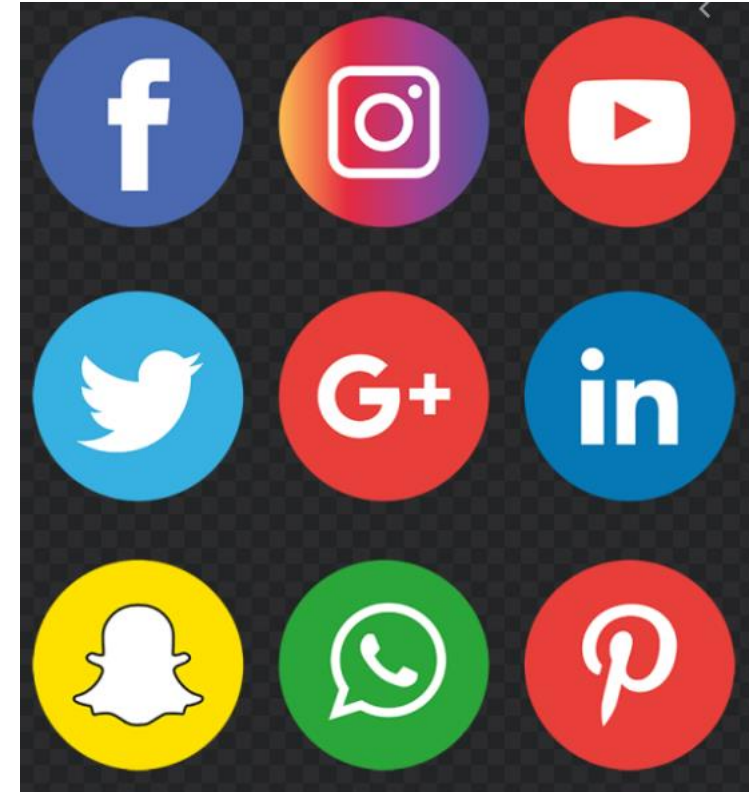
I dag skapes relasjoner lenge før mennesker fysisk møter hverandre.



# Tenk gjennom og noter

---

Hvor kan en møte deg og bedriften?



# Personlig kommunikasjon i salg

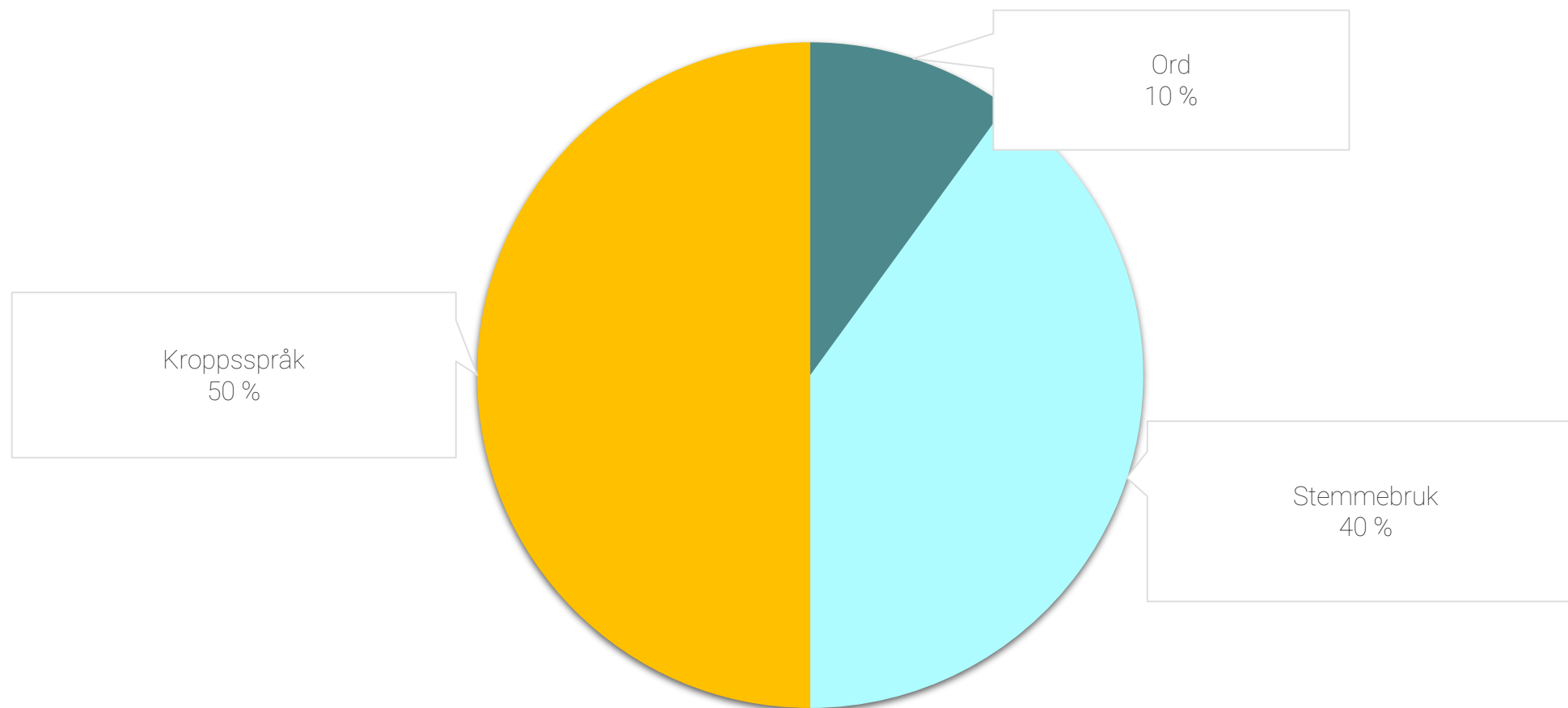
Deling av informasjon (budskap) mellom mennesker.

# Verbal / Ikke-verbal kommunikasjon

Verbal	Ikke-verbal	
<i>Det vi sier og skriver</i>	<i>De kroppslige signalene senderen sender bevisst og ubevisst til mottakeren og som mottakeren oppfatter og tolker på et bevisst og ubevisst nivå</i>	
Ordbruk Kultur Bruk av humor	Stemmeleie Øyekontakt Ansiktsuttrykk Kroppsbevegelser Bekledning Gestikulering	Holdninger Lukt Aktiv lytting Blikkvandring Mimikk og ansiktsuttrykk Bevegelse

# Vektlegging

---





# Kroppsspråk

---

Når det gjelder ditt eget kroppsspråk er det viktig at du er bevisst på hvordan du bruker det. Fordi:

- Du kan virke mer selvsikker
- Du flytter fokuset fra deg til det du sier
- Du blir tydeligere når du kommuniserer med andre
- Du unngår at andre henger seg opp i dine små særheter
- Du fanger lettere publikum når du skal fremføre eller si noe

# Tenk gjennom

---

Ikke-verbal kommunikasjon, å kommunisere uten ord, bruker vi i alle settinger hver eneste dag.

Hvor bevisst er du på å tolke andres kroppsspråk og hva du selv formidler?

# Oppgave til neste gang

Se filmen Konflikt.

Øvelse gjør mester

Mobilslave

Sceneskredd

Konflikt

Jobbintervju

**SIGNALENE  
VI ALLE  
SENDER UT**

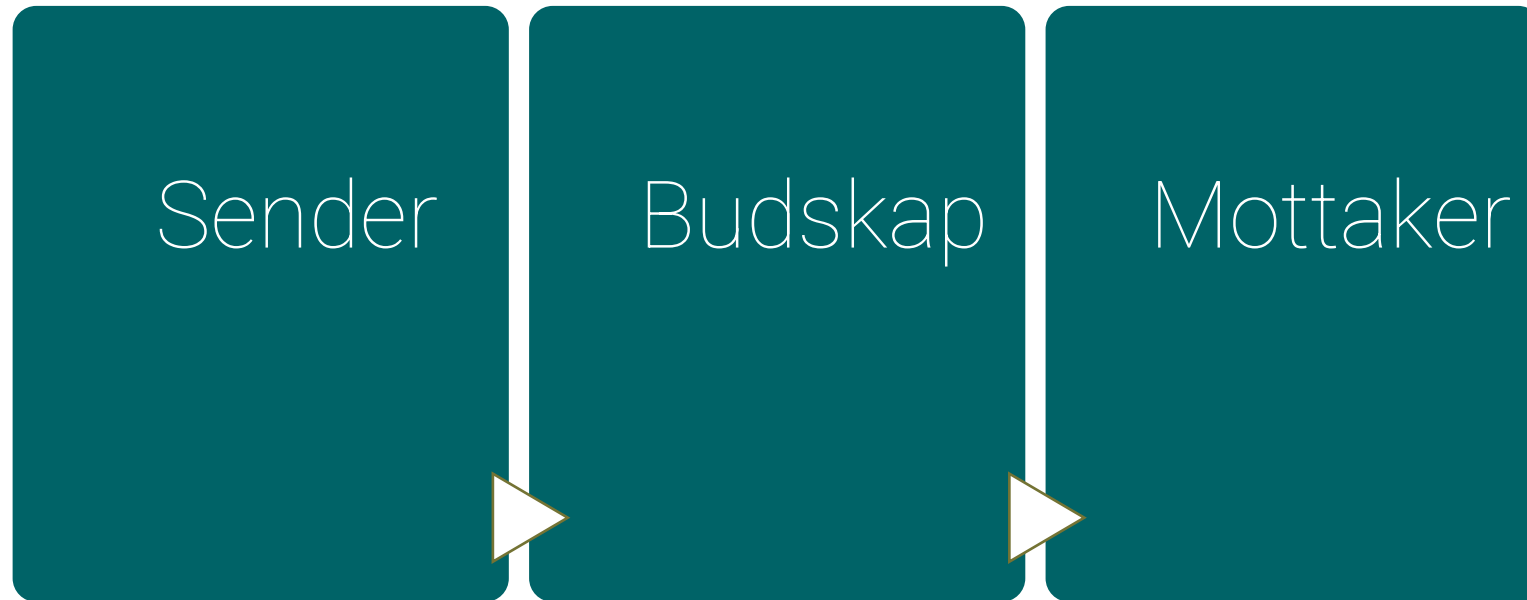
NRK TV

00:31 / 38:13

<https://www.nrk.no/video/DVFJ69002216>

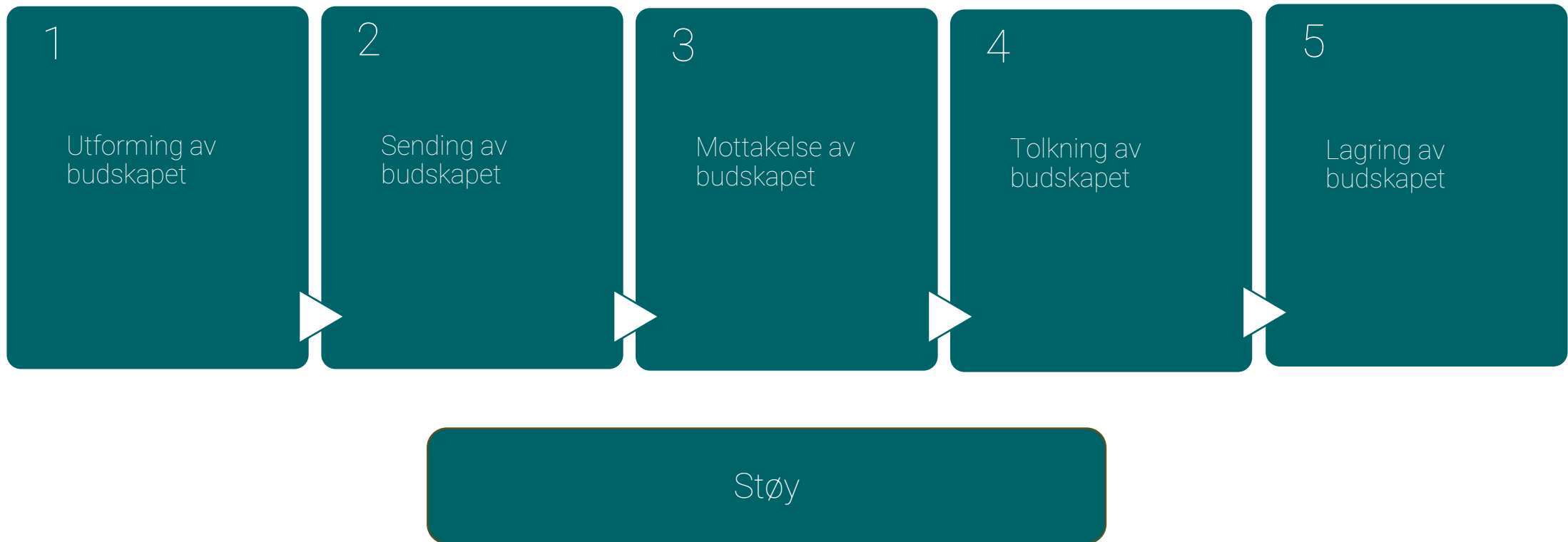
# Kommunikasjonsmodellen

---



# Kommunikasjonsprosessen

---



1

Utforming av  
budskapet

Tenk gjennom hva du skal si før du sier det.

Spør deg selv:

- Hva er det du vil at mottakeren skal oppfatte?
- Hvordan kan jeg sikre at det blir oppfattet/tolket riktig?
  
- Innholdet – vær presis og klar.
- Vær bevisst på ditt kroppsspråk

De du snakker med kan oppfatte og vurdere ting annerledes enn du gjør.

Det kan være erfaringer, følelsesmessige tilknytninger, holdninger, verdier eller at de assosierer annerledes.

# Oppgave to og to Utforming av budskapet

---

Du skal ta en utfordrende telefonsamtale

- Produktet som du har solgt og bestilt til kunden blir veldig forsinket til levering
- Bordreservasjon er feilbooket/dobbeltbooket, ingen ledige tider denne dagen som kunden ønsket

Utform budskapet på en av disse utfordringene eller begge to, skriv ned

## 2

### Sending av budskapet

Viktig med tydelig og presis «sending» for at budskapet skal bli forstått:

- Bruk alle fem sansene.  
Kunden husker ofte budskapet lenger når han tar i bruk flere av sine sanser.
- Snakk tydelig.  
Ikke glem eller svelg små ord eller endelser i ordene.
- Snakk klart.  
Kom til poenget, og snakk heller litt for langsomt enn for fort.
- Snakk presist.  
Ubestemte begreper er lite overbevisende. Snakk melodisk.
- Levende og interessant talemåte  
Skift tonehøyde, volum, hastighet
- Språksøppel  
Pass deg for vaneord eller språksøppel som «ikke sant», «altså».
- Kremtelyder  
Ord som «eh», «øh», «hm» og lignende.
- Kroppsspråket



3

Mottakelse av budskapet

Det kan være mange grunner til at mottaker ikke forstår eller hører hva det er du ønsker å si.

Det som lettest oppstår er gjerne språkproblemer:

- Unødig bruk av fremmedord
- Annet morsmål eller dialekt
- Slanguttrykk
- Nedsatt hørsel eller dårlig syn
- Mottaker kan være i dårlig humør
- Mottaker har forutinntatte meninger

4

Tolkning av  
budskapet

Forstår mottakeren virkelig hva du mener?

Mottakeren tolker ditt budskap i forhold til:

- Egne erfaringer
- Følelser
- Normer, verdier, holdninger
- Forventninger

5

Lagring av  
budskapet

Etter at budskapet er tolket, blir det lagret.

Evnen til å lagre varierer fra person til person og påvirkes av både psykologiske og fysiologiske faktorer.

Lagringseffekten kan påvirkes ved at du sender ditt budskap på flere kanaler. Det vil si at kunden kan bruke flere sanser når han mottar ditt budskap.

# Lytting

---

Lytting er av de viktigste ingrediensene i kommunikasjon.

En person som bare snakker og ikke lytter, kommuniserer ikke.  
For å lytte til en som snakker kreves det at vi hører etter.  
Ikke avbryt.

# Oppgave to og to

---

Sending av budskapet Mottakelse av budskapet

- Bruk det som ble nedskrevet i forrige gruppeoppgave.
- Øv på hverandre flere ganger for å sikre at budskapet blir riktig sendt
- Mottaker må gi tilbakemelding på sendingen

Hva annet kan påvirke  
kommunikasjonen?

# Hva annet kan påvirke kommunikasjonen?

---

- Oppvekst – innlærte ubevisste metoder/reaksjionsmønstre/vaner
- Holdninger

# Oppgave

---

Hvordan bruker vi alle fem sanser; syn, hørsel, smak, lukt og berøring, i kommunikasjonsprosessen på din arbeidsplass?



# Oppgave

---

Skriv ned noen viktige punkter for god kommunikasjon

# Hva fremmer god kommunikasjon?

---

Tydelighet

Humor

Å snakke ut fra seg selv

Åpenhet og ærlighet

Direkte kommunikasjon

Tillit

# Atferd

---

- Samfunnet, indre og ytre forhold skaper vår identitet og avgjør våre beslutninger og atferd
- Atferd er alt mennesker gjør og foretar seg
- Atferd er hvordan vi oppfører oss
- Sosial atferd, er atferd som direkte eller indirekte er påvirket av andres forventninger

# Adferd i salg

---

- **Strak holdning** gir deg autoritet og en trygghet
- **Smil med øynene** det gjør deg vennlig og tillitsfull og møtes med et smil i retur
- **Rolig gestikulering og åpne håndflater** viser engasjement og imøtekommenhet
- **Nikk med hodet når du lytter**, viser at du er interessert og lytter aktivt
- **Kroppen vendt mot den du snakker med** – viser at du er uredde og besluttsomme.

# Noen mennesker er de fødte selgere

---

Å være selger - er ikke det noe man er født til?

Det ville i så fall være det eneste fag/utdannelse, noen er "født" til.

For du kjenner vel ikke noen andre? du går ikke til den "fødte" arkitekt, revisor eller tannlege – SALG er et fag på linje med disse.

**SALG er den beste jobben vi vet om.**

Den kan kun utøves godt ved positiv påvirkning av andre mennesker, og tenk **du bestemmer selv din egen suksess!**

# Komfortsonen

---

*«Vi utfordrer komfortsonen.*

*Vi finner frem MOTET du har i brystet.*

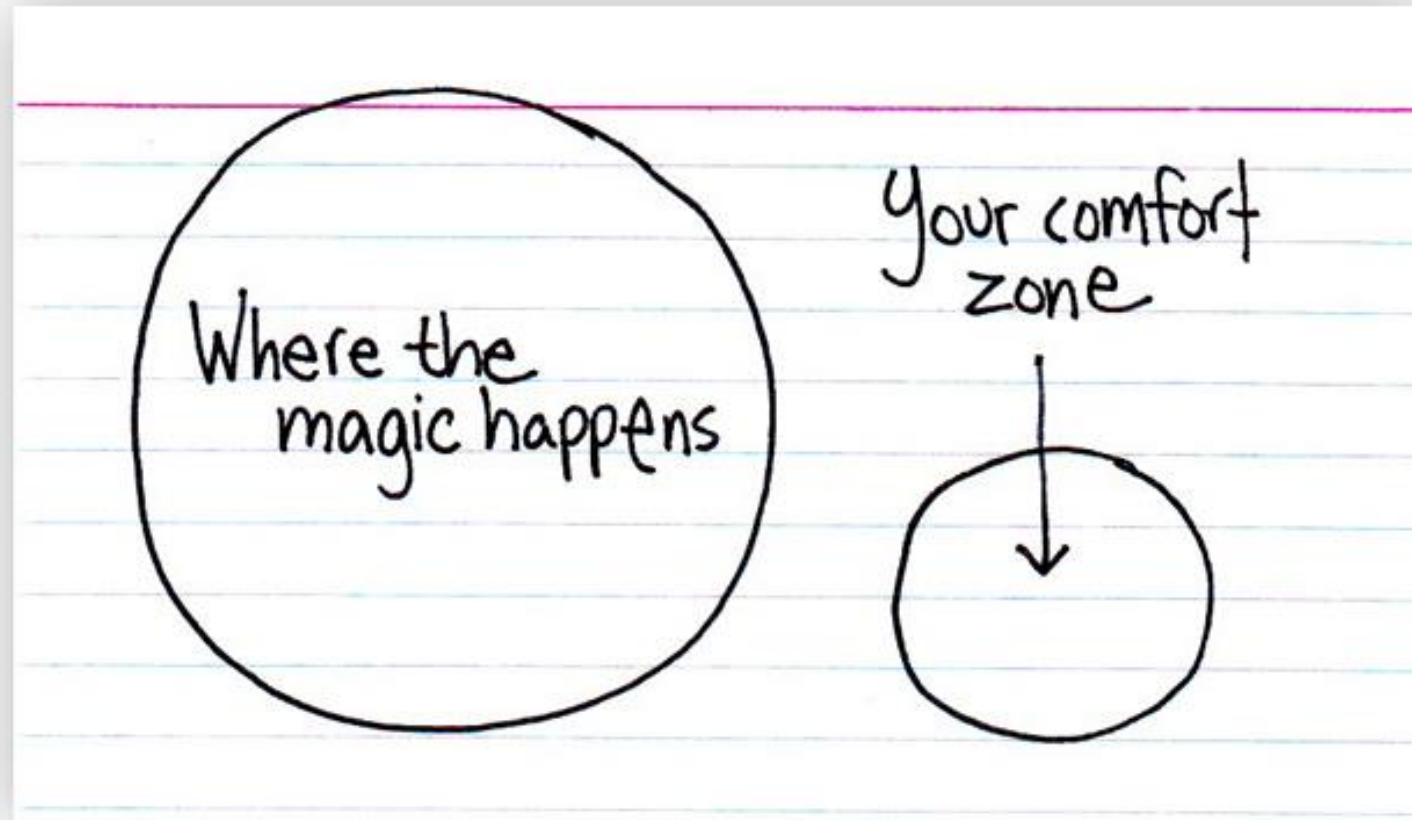
*Vi slutter med unnskyldninger og bortforklaringer og starer å utvikle oss til bedre selgere.*

*All utvikling ligger utenfor komfortsonen din. Du har mye mer potensiale enn du tror. Vi må bare få det frem og det krevet mot.*

*Alt du ønsker ligger utenfor komfortsonen din, ellers hadde du allerede hatt det.»*

# Komfortsonen

---



# Oppgave

---

- Hvilke komforsoner kan du utfordre i forhold til verbal og ikke – verbal kommunikasjon?
- Hva er målet ditt med å utfordre komfortsonen?
- Hvordan vil du trene på dette?



# Oppsummering personlig kommunikasjon

---

Du kommuniserer hele tiden, enten det er bevisst eller ikke.

Ordene du bruker, kroppsspråket og signalene du sender, alt kan tolkes av menneskene du møter.

Du kan bli forstått og misforstå.