

Hej,

Jag vill att du, helt gratis, ska få läsa ur min bok "Låt hjärtat slå ditt säljrekord". Det var oerhört svårt att välja vilka kapitel som du ska få läsa, men valet föll till slut på två av mina personliga favoriter. Som du ser är de väldigt korta så det går snabbt att ta sig igenom dem. Jag hoppas att du uppskattar läsningen!

Må bäst!
Björn Strid

Min hämnd

Efter den behandling jag hade fått av Spring Global Mail, tidigare kallat TNT var jag både förvirrad och stukad. Tänk dig att hux flux bli uppsagd – med en obegriplig motivering – när du är deras stjärna! Det gnagde i mig. Och det skulle ju dröja hela två år innan jag fick veta sanningen bakom "affären med isskraporna" av Rune Mykklatun, så direkt efter uppsägningen kändes det rätt tungt...

Men snart vaknade min revanschlust.

Jag sökte och fick ett jobb inom IT-branschen, som säljare av system management-tjänster för Serina Consulting. Hos Serina fick jag äntligen en försäljningschef som var lokalt placerad, så att jag kunde lära mig av honom. Peter Haddäng hette han och var en riktig klippa, både som säljare och säljchef, och jag såg fram emot att få utvecklas under hans ledarskap.

Då blev jag headhuntad. Det var post- och logistikföretaget Mail & Logistics som ringde upp.

"Hej Björn, vi blir snart uppköpta av Swiss Post. Det kommer att bli en ny resa där de ska etablera sig på marknaden. Du som är så jäkla duktig, vill du bli vår nya storkundssäljare?"

Oj. Jag hade arbetat i knappt tre månader för Serina och blev ganska överrumplad. Men när jag fick veta att det var exportföretag jag skulle få jobba med kände jag mig lockad att gå tillbaka till post- och logistikbranschen.

Min återkomst skedde med en sjuhelsikes energi. Jag ville visa att Mail & Logistics hade gjort rätt som givit mig den här chansen. Så intensiv var jag att min chef redan den första veckan åkte och köpte ett headset som han räckte över till mig med orden:

"Du behöver den här. På tre dagar har du ringt fler samtal än vad den förra säljaren gjorde per månad!"

Då snackar vi energi. Mitt första mål var att få berätta för folk att jag var kvar i branschen, dvs. att jag var *betrodd*. Jag visste ju inte hur Spring hade förklarat att jag plötsligt var borta – var jag en syndabock även officiellt? Jag ville försvara mig mot det, och tyckte att jag hade investerat så mycket i denna bransch att jag hade rätt att få skydda mitt anseende.

Allra först ringde jag helt enkelt upp alla gamla kontakter och sa:

”Hej, nu finns jag hos Mail & Logistics, blivande Swiss Post, bara så ni vet. Kan jag få mejla över mina kontaktuppgifter så att du har dem?”

Denna enkla information gjorde att alla tidigare kunder kunde kontakta mig om de ville, och jag var bara informativ, försökte inte boka besök. Effekten blev att de återkom när de var nyfikna, och ställde frågor om hur vi fungerade och vad vi kunde erbjuda.

Jag fick 12 nya kunder på detta sätt – fast det egentligen inte var meningen! Mitt mål var ju att bygga upp en ny portfölj, med fokus på exportföretag, och låta alla gamla segment vara. Men 12 av mina ex-kunder ville självmant flytta över från Spring då de ansåg att servicen där hade sjunkit dramatiskt sedan jag slutade. Detta gav mig förstås en kanonstart; nu fick jag utöver exportföretag även kunder som gjorde stora reklamutskick, och framförallt förlag.

Denna flygande start gjorde mig – till min egen förvåning – hämndlysten.

Det är inte kul att erkänna för en kille som hyllar empati och renhårighet, men så var det. Jag tyckte att jag hade blivit riktigt illa behandlad av de dåliga cheferna på Spring och hade rätt att ge igen.

Så här hämnades jag:

Jag har ett mycket bra minne och visste exakt vilka kunder som Spring hade extra bra marginaler på. Dessa kunder skrev jag upp på en lista. Sen förberedde jag allting mycket noggrant – och slog till på alla samtidigt. Precis som den strategi vi lärde oss som jägare under min tid som lapplandsjägare på 122 Kiruna under min värnplikt. Jag erbjöd superpriser, färdiga avtal som inte var bindande och att jag personligen skulle vara på plats när de skulle starta. Jag sålde på mitt förtroende och att jag tar ansvar, vilket de visste vad det betydde. De visste att jag offerar mitt huvud för kundens skull.

Jag sopade hem nästan hela listan på detta sätt och eftersom jag slog till hårt, fokuserat och direkt när jag var nyanställd hann inte Spring märka något innan det var för sent. Eller, rättare sagt, ingen märkte något eftersom Spring hade börjat luckras upp inifrån på grund av dåligt management. Tiden hade kommit ikapp cheferna.

Här har jag ett tips. Om en arbetsgivare och säljare går skilda vägar, oavsett anledning, se till att göra säljaren nöjd och att han/hon alltid känner sig välkommen tillbaka. Det gjorde min VD på Swiss Post, Thomas Sjölin när jag slutade, och därför lät jag helt och hållet bli att bearbeta deras kunder när jag headhuntades till Deutsche Post/DHL Global Mail.

Vad kan vi lära oss av detta?

Fundera själv, och jämför gärna med dina egna säljsituationer.

Mannen med mazarinerna

Han hette Franz, bodde på Ekerö utanför Stockholm och bröt på tyska.

Han såg faktiskt ut lite som Ingvar Kamprad. Dock hade han bara ett seende öga; det andra hade han förlorat synen på i kriget innan han lyckades fly till Sverige.

Nu bodde han i en liten villa ute vid Tappström på Ekerö tillsammans med sin kvinna. De började närma sig de åttio och hade inga barn.

”En Stor & God som vanligt, Franz?” brukade jag ropa de sällsynta gånger jag såg honom komma, sakta haltande mot glassbilen. Det första året handlade han nämligen ganska sällan – men då alltid ett paket vaniljglass ur serien Stor & God.

”Ja, zom vanlick, Björn” log han, ända tills han plötsligt en dag i stället svarade:

”Nei, idack javilla mazariner!”

Så var det mazariner som gällde.

När han upptäckte att jag var en tålmodig lyssnare började han komma varje gång jag hade turen dit, och snart var även hans fru med. Och de ville alltid prata.

Speciellt Franz.

För mig var det okej; Ekeröstoppet låg tidigt på dan och jag hade tid att stanna en stund och småprata. Dessutom har jag alltid gillat att lyssna på äldre människors berättelser. Mina egna far- och morföräldrar dog allihop när jag var liten och jag har sen dess längtat efter kontakt med den äldre generationen. Dock blev det problem med att Franz ville prata och prata. Jag ville inte avbryta, men stod inom mig och hoppade eftersom det var dags att åka för länge sen. Till slut var jag tvungen att säga:

”Franz, kan vi göra så här? Jag kommer halv tre i stället för tre, en halvtimme innan min tur börjar, så slipper vi prata sönder min turlista.”

Det gillade Franz.

”Ja! Får ja bjuda på kaffe då?”

Jag blev alltså hembjuden på kaffe till den lilla villan – tänk dig en Hemglassgubbe som sitter och fikar hos sina kunder! Klart udda. Men det var bra för affärerna. Bilen stod ju där, parkerad i

villaområdet i en halvtimme, och folk blev starkt påmind om Hemglass samtidigt som de blev nyfikna. En gång i månaden fikade jag sålunda hemma hos Franz och hans fru, och lyssnade på deras berättelser om kriget, flykten, livet i det nya landet, hemlängtan osv.

Sen blev det dags att gå ut till bilen och kunderna, och då följde Franz med och köpte ett paket mazariner.

Efter några år köpte jag min första villa, i Enköping utanför Stockholm, och då fanns inte tiden att först åka från Enköping till Spångadepån och sen ut på Ekerö för dessa extrastopp hemma hos Franz. Han blev lite ledsen, men fortsatte ändå att komma och handla. Han var ju ingen storkund direkt – kanske låg snittköpet på 50-60 kr med mazariner kombinerat då och då med Stor & God eller en fiskgratäng – men i området var han ett original, en institution, som drog med sig andra kunder.

Sen blev han sjuk.

Det sista året var det hans fru som kom ut och handlade, förmodligen på order av Franz som ropade ”Gå yt och schöp mazariner af Björn!” från sin sjuksäng.

Jag tittade in mellan varven, om jag fick en liten lucka, bara för att säga Hej och se hur han mådde. Det uppskattade han. Jag kände mig som den son de aldrig fick, som gjorde snabba besök hos den gamla gubben och ropade ”krya på dig” och ”snart ska vi ta en långfika!”.

Men en dag var Franz död.

Hans fru kom ut till glassbilen med tårar i ögonen och bad mig komma in i huset. Franz var död men hon ville visa en sak.

”Vi ska inte köpa fler mazariner, Björn” sa hon och öppnade frysen. Jag bara gapade. Den var smockfull av Hemglass mazariner. De hade alltså, i fem års tid, handlat bara för att ha kontakten med mig.

Det berörde mig djupt.

PS 1. Om du vill läsa hela boken så är det absolut billigast för dig om du beställer den direkt av mig, således ger du mig även den äran att bjuda dig på frakten. Här har du länken till beställningssidan, och om du vill så kan du givetvis få boken på faktura.

http://dinkurs.se/appliance/?event_id=15755

PS 2. Jag kör gratis säljcoachning live på Facebook varje fredagsmorgon mellan 07.00-08.00. Du har säkert något säljrelaterat problem som du grubblat över, och du är varmt välkommen att ta del av mitt gratiserbjudande, jag väntar på dig! www.facebook.com/stridco

Vi hörs,
Björn Strid