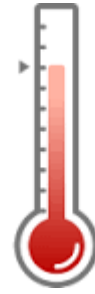


Marianne Stefansson, säljkoordinator på Protosell AB:

När kalla samtal blir varma



Marianne Stefansson har arbetat med försäljning i 35 år. Att göra kalla samtal varma är hennes uppdrag.

- På telefon har jag fem-tio sekunder på mig. Det gäller att vara smart och lyhörd på samma gång, säger Marianne som dagligen gör cirka 80 telefonsamtal i jobbet som koordinator på Protosell AB.

Att göra kalla samtal varma är en konst. Inte minst om det sker över telefon när man inte ser sin samtalspartner. Personen på andra sidan har oftast inte bett dig ringa. Kanske sitter hen i ett möte, hämtar på dagis eller är ledig. Då är de första sekunderna förstas väldigt viktiga.

- Efter att jag har presenterat mig är det viktigt att snabbt bilda sig en uppfattning om personens situation. Verkar personen vara mottaglig för mitt budskap eller ska jag be om att få ringa upp vid senare tillfälle, säger hon.

En mötesbokares vardag består av kontakt med alla slags människor. Vissa på bättre humör, och andra på sämre. Men det är förstas inget man kan låta sig nedslås av, menar Marianne.

- Ett bra tips är att avsluta på positivt sätt och önska den man pratat med en trevlig dag. Då får man nästan alltid en önskan om en trevlig dag tillbaka och kan ta med sig den känslan till nästa samtal, säger Marianne.

Ett vanligt misstag är att vara för het på gröten och vara för snabb på att kräva ett svar.

- Om det inte passar nu, föreslå två alternativa dagar som prospektet får välja mellan. Att dra sig ur ska såklart inte vara ett alternativ, säger Marianne.

Målet för Marianne är att boka in ett möte för sina uppdragsgivare. Inte att sälja varor och tjänster. Det får kunden ta hand om. Däremot ska man kunna sälja kundens varumärke och det är viktigt att känna till affärsidén och nödvändiga fakta om företaget.

- Våra kunder verkar inom b2b där försäljningsprocessen ofta är krävande och bygger på personlig kontakt. Jag skulle vilja säga att vi kan jobba för alla branscher men jag brinner extra mycket för att jobba för kreativa verksamheter – gärna avancerade konsultbyråer som arkitektbyråer och liknande, säger Marianne.

Marianne Stefansson är 52 år och bor i Ängelholm. Hon har jobbat på Protosell i snart tre år och trivs bra.

- Jobbet passar mig utmärkt. Jag gillar att prata med människor och har lätt för att etablera en positiv kontakt och jag har stor nytta av att jag är tävlingsinriktad. Jag gillar att sätta upp delmål och se när dom infrias.

Kontakten med uppdragsgivarena är viktig och skänker en stor tillfredsställelse och mening.

- Att få reda på att mina samtal har varit starten på ett långt och fruktbart samarbete för en kund är naturligtvis roligt och är något som gör att jag tror på det jag håller på med, säger hon.

Fakta: Marianne Stefansson

Säljkoordinator på Protosell AB i Ängelholm

52 år bor i Ängelholm. Två vuxna döttrar.

Gillar sin trädgård, att resa och att motionera