

Första intrycket i mötet med nya personer

Du har hört det förut, hur viktigt det är att göra ett bra "första intryck". Vi människor är programmerade att läsa av varandra, i synnerhet nya bekantskaper, på ett mycket snabbt och omedvetet sätt. Det sägs att det sitter i våra gener sedan tusentals år tillbaka när vi var tvungna att bestämma om det är en vän eller fiende framför oss. Beteendet kvarstår än idag och vi är snabba att bilda oss en uppfattning om personer vi träffar, på gott eller ont.

Signaler utåt

Tänk dig en expedit i en elegant klädaffär som går omkring i trasiga illasittande jeans eller möts av en ointresserad och okunnig person när du ringer din leverantör för en beställning eller reklamation. Klart att det kommer att påverka din vilja att "öppna plånboken". Du som chef och företagsledare bör vara medveten om hur intryck påverkar köpbeteendet och använder den kunskapen för att göra kundupplevelsen så bra som det bara går.

Bestående intryck

Att göra ett bra första intryck räcker ett tag, men det behöver upprepas vid varje kontakt. Är du nöjd med hur en bilverkstad har tagit emot dig så höjs dina förväntningar vid nästa besök. Blir det till en besvikelse så klagar du, byter verkstad eller kanske överväger att inte köpa samma bilmärke nästa gång. Även om det alltid är ett bolag eller en organisation som är bakom personen så har individen en avgörande roll för hur kunden uppfattar sin köpresa. Det är inte ovanligt att kunder flyttar med säljaren när hon eller han går till en ny arbetsgivare. Kunderna är ibland mer lojala mot sina kontaktpersoner än mot företaget och dess varumärke.

Var mycket uppmärksam på dina medarbetare och hur de uppfattas av era kunder. Trivs de med att prata med en specifik person kan du vara säker på att detta underlättar affärerna. En värdefull insikt som kan vara avgörande för din verksamhet. Det handlar inte om att "vara sig själv" och struntar i allt omkring utan om trovärdighet och hur genuin man är i sitt beteende. Det går inte att fejka sig igenom en kundrelation hur länge som helst, det kommer fram.

Några tips till dig och dina medarbetare att tänka på.

- Ögonkontakt och ett glatt och positivt ansikte
- Rätt kläder som lämpar sig för tillfället
- Autentisk och empatisk
- Positivt kroppsspråk
- Väl förberedd, lyssna mer än du pratar
- Språkbruk anpassat till mottagaren

Försök att alltid skapa ett gott intryck vid varje säljmöte, mingeltillfälle, affärssamtal eller interaktion med kunder. Det kommer att ha betydelse om det blir affär eller inte.

daniel.nakell@vdstodet.se