

# Några ord till biträden





## Din framtid.

**D**u kan antingen vara ordermottagare eller också försäljare.

Du kan antingen förbliva biträde i hela ditt liv eller också en gång bliva din egen.

Allt vad du gör eller tänker varje dag skall avgöra, vilketdera det blir.

Sätt ditt mål högt.

Använd denna lilla bok som ledning. Den skall hjälpa dig att nå målet.

## Din principal.

Din principals karaktär och ekonomiska ställning har stort inflytande på din framtid. Det är av honom du får den affärsutbildning, på vilken din kommande framgång beror.

Om du arbetar i en affär, där det finnes ringa ordning på varor och pengar och där vårdslöshet och likgiltighet kan passera

utan anmärkning, så sluta genast den anställningen. Du skall icke söka lära annat än de bästa affärsmetoderna.

Men om du har en modern, vidsynt principal, så var tacksam, och när han visar dig, hur du skall bära dig åt, så var tacksam. Gör honom frågor, studera hans metoder, drag full nytta av alla tillfällen att lära något.

Den som icke vill lära, kan aldrig komma framåt.



Lyssna till principalen.

## Om hälsa och vanor.

Hälsa är rikedom. Du har icke råd att missköta din hälsa.

Energi är en försäljares bästa tillgång, och du kan inte vara energisk utan hälsa.



Här äro de fem huvudvillkoren för hälsa:

Frisk luft. Rent vatten. Närande föda. Sunda vanor. Mycken sömn.

Spara ej på något av dessa.

Säg inte: »Det angår ej min principal, vad jag gör på lediga stunder.»



Eller sådan?

Han vet liksom du själv, att dåliga vanor på fritiden medföra dåligt arbetsresultat.

**Den som är fullsövd är klarsynt och uppmärksam. Utan detta vinnes ingen framgång.**

Passa klockan på morgonen och var noga med att komma i rätt tid till arbetet. Men se inte på klockan under arbetstiden. Då tror folk att du är lat. Den som är lat kan icke bli rik.

Var alltid snygg. Hav putsade skor, borstade och pressade kläder, rena händer och håret väl kammat. Snyggt uppträdande är av större betydelse för framgång än de flesta människor tro.



Är du en sådan man?

## Om slöseri.

Varjebiträde kan hjälpa sig själv och sin principal genom att förhindra slöseri.

Betänk noga följande: ett halft öres förlust på var expediering blir en förlust på 400 kr. efter 80,000 expeditioner om året.

Giv aldrig övervikt, det är precis detsamma som att

skänka bort din principals pengar. Slösa icke med material, även det är detsamma som att kasta bort din principals pengar.

Tiden är *ditt* kapital, slösa därför icke med den. Det finns alltid någonting som behöver göras inom affären:

Omflyttning av varorna. Påsättande av prislappar. Rengöring av golvet. Tvättning av fönstren. Ändring av skyltningen.

Det biträde som alltid skaffar sig något att göra kommer att gå framåt.

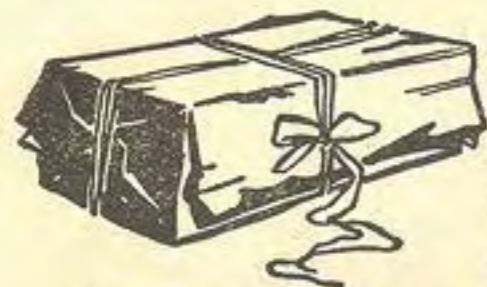
Lär dig att slå in paket snyggt och så, att man använder minsta möjliga omslagspapper och snöre. Använd alltid omslagspapper, där man kan göra så, ty det är billigare än papperspåsar.

I många affärer slösas det med budskickningar. Försäljarna kunna väsentligt minska dem genom att säga: »Önskar Ni taga



Väg noga!





Illa inslaget. Slöseri med papper och snöre.

varorna med Eder?» i stället för: »Vart få vi skicka dem?» Första gången en kund besöker affären bör du dock framställa den senare frågan för att erhålla vederbörandes namn och adress.

**Var ej vårdslös.** Se noga

efter varorna, så att de icke förstöras eller bliva för gamla. Passa på då du tycker att någon vara tager skada eller blir omodern. Förstörda och omodern varor kosta en hel massa pengar varje år i varenda affär. Ordna alltid det gamla varulagret på en förmånlig plats, så verkar det nytt för kunderna. Mången köpman har sålt varor, som han trodde osäljbara, endast genom att taga fram dem i dagsljuset.

## Om ärlighet.

Lägg på minnet det gamla ordspråket: »Ärlighet varar längst.»

Det är din arbetsgivares skyldighet att avlägsna alla onödiga frestelser. Han har ingen moralisk rättighet att driva sin affär med ett system, som frestar till oärlighet, men även om han så



Motstå frestelse!

gör, skilj noga på det som är hans egendom och det som är din.

Om systemet i en affär, där du arbetar, lägger frestelser i vägen för dig, så giv din principal genast klart besked därom. Kan du bli orättvist misstänkt,

så vidtag genast mått och steg för att skydda dig däremot.

En form av oärlighet, som ej kan hjälpa dig eller affären, är att tala illa om eller missrekommendera en viss vara.

Man kan få folk att köpa dåliga varor en gång, aldrig mer.

Försök att bliva en sådan försäljare, som folk kan lita på. Ju starkare personligt inflytande du kan ha på kunderna, desto mera är du värd för affären.

Ett biträde, bekant för trovärdighet och rättskaffenhet, säljer mer än två biträden, vilka, då tillfälle bjuds, söka lura kunden.

**Trolöshet är oärlighet av allvarligaste slag.**

Var lojal! Gör din principals intressen till dina egna. Han skall då hava överseende med många av dina fel.

Framhåll särskilt de varor han önskar lancera. Det skall ej undgå hans uppmärksamhet.

En lögn skadar affären men skadar mer det biträde, som har sagt den. Intet sannare har sagts än: »Ärlighet varar längst.»



Säg alltid sanningen om varorna.



## Om artighet.



Var icke en sådan som säger:  
»Vill Ni inte köpa så...»

Ingenting är av större betydelse för framgång än artighet.

Var inte den slags försäljare som säger: »Vill Ni inte ha det, så slipper Ni.»

Låt inte kunderna känna, att du liksom gör dem en tjänst, när du expedierar dem.

Bliv inte misslynt, om folk

bara »kommer för att titta» och inte köper något.

Kom ihåg, att kunden är affärens gäst, och att folk gärna uppsöka den affär, där biträdena städse äro artiga.

Släng ej paket och växelpengar på disken, släng dem ej över till kunden, som om du vore rädd att hålla i dem. Räck dem till kunden sansat och artigt.

Det biträde, som är vänligt och artigt mot barn, lägger grunden till kommande framgång.

Var artig mot nya kunder. En liten extra ansträngning att få dem nöjda kan medföra många kronors förtjänst vid årets slut.

När du hälsar kunderna, tilltala dem om möjligt vid namn. Det gör ett behagligt intryck och underlättar att expediera dem i tur. Ingenting sårar en kunds stolthet mer än att bliva förbigången till förmån för en senare anländ.

## När du telefonerar, så sök fortplanta ett leende genom luren.

Då du har med missnöjda kunder att göra, tillämpa alltid den gyllene regeln: behandla dem som du önskade bliva behandlad, om du vore i deras ställe.



Hälsa kunderna med deras namn.

En missnöjd kund, som blivit tillfredsställd, kommer att lägga många goda ord för både dig och affären.

## Om försäljning.

Fem saker, som varje biträde måste veta:



Var ej en maskin!

1. Vilka varor affären har att sälja.
2. Var varorna finnas.
3. Kunskap om de olika varorna.
4. Priserna.
5. Huru göra kunden belåten.

Visa alla slags varor du kan.

Ju flera varor du visar, desto mera säljer du.





Föreslå kunden något nytt.

Tala om kvalitet. Det betyder förtjänst för affären och resulterar i nöjda kunder. Folk tänka på priset, då de köpa, men på kvaliteten, då de använda varorna.

Säg ej: »Vart få vi skicka varorna?» utan: »Önskar Ni taga varorna med Eder?»

Tro ej, att du vet bättre än kunden, vad han behöver. Visa varorna och förklara deras värde, men låt kunden välja. Påtrugade försäljningar resultera ofta i missnöje eller returerade varor; ingendera delen medför någon förtjänst.

A andra sidan, var ej en automatisk försäljningsmaskin. Var försäljare. Du har ej en aning om, hur mycket som kunde säljas genom att systematiskt rikta kundens uppmärksamhet på varor, som han egentligen icke kommit för att köpa.

**Säg: »Vad eljest?» i stället för: »Är det allt?»  
Beräkna alltid, att kunden behöver något mer.**

Kom ihåg, att en kund är eventuell köpare, så länge han är kvar i affären.

Laga att din principal håller reda på antalet av dig expedierade kunder samt ditt försäljningsbelopp och försök sedan att slå föregående veckas försäljningssumma.

## Huru komma framåt?

Här några regler för att komma framåt.

När du har att göra med folk, tänk dig då i deras ställe. Kom ihåg, att ödslar du med tiden, ödslar du din egen tid.

Giv akt på dina levnadsvanor och ditt sällskap — de göra eller bryta ned en man.

Planera först ditt arbete, arbeta sedan efter din plan.

Fråga din principal varje månad, huru arbetet kan förbättras.

Tänk varje dag: »Huru kan jag uträtta mitt arbete snabbare och bättre?»

Bestäm ditt mål och arbeta oavbrutet fram mot detta.

Var ej rädd att uträtta saker och ting, vartill du ej är engagerad. Det är just sådana män, vilka uträtta mer än de äro anställda till att göra, som slå sig igenom.

När du fått en god idé, sätt den i verket innan du glömt den.

**En plats för varje sak, och varje sak på sin plats.**

Lär dig de saker, den man måste kunna, vilken idag intager den plats du i framtiden vill intaga.

Besluta dig för att lyckas. Du kan göra allt vad du föresätter dig, blott du parar beslutsamhet med energi.



Använd fritiden.





## Huru lägga bort dåliga vanor?

1. Gör goda föresatser och notera dem.
2. Tag vara på varje omständighet, som kan hjälpa dig hålla din föresats.
3. Undvik frestelser.
4. Undvik dåliga kamrater, och
5. Skaffa dig umgänge, som uppmuntrar dig i dina strävanden.
6. Grip det första tillfälle du får för att följa din föresats.
7. Lägg ditt arbete så, att du undviker slentrianmässighet.
8. Gör ej några undantag, som hindra dig att leva in i dina nya vanor.
9. Kom ihåg att innan du levat dig in i dina nya vanor, är det svårare för varje undantag du gör.
10. Att *fullfölja* och ej endast göra goda föresatser, är det som betyder något.

## Värdet av ett leende.

Den försäljare, som kan le, har ett stort försprång framför den som ser misslynt ut.

Den misslynta försäljaren skall hålla till i lagerrummet och borta från kunderna.

Ibland är kunden obehaglig och förarglig. Tappa ej tålmodet; det visar din svaghet.

Någon gång känner du dig ej riktigt bra, och du har svårt att vara munter. Under alla omständigheter tala ej om dina obehag. Försök att glömma dem. Le och försök att göra det bästa du kan.

När du använder telefon, tala alltid glatt. Låt din röst överföra ett leende.



## Bemöda dig i ditt arbete!

Har du framgång å din nuvarande plats har du en stor hjälp i framtiden, vilket ditt arbete än blir.

Ju bättre du känner dina varor, desto bättre försäljare blir du.

Lär allt vad du kan om varorna, och var i stånd att göra jämförelser.

Kunder föredraga att handla av biträden, som känna till va-



rorna och alltid tala sanning till dem.





## Hur skall du bli en bättre säljare?

Det är ej svårt att lära konsten att sälja. Säljareförmåga behöver ej vara medfödd hos dig. Det är en sak som kan läras.

Här äro fem enkla saker, som skola hjälpa dig att bli en bättre försäljare. Lär dig dem, tänk på dem, sätt dem i praktik varje dag i affären, och du skall utan tvivel bli dugligare.

1. Var artig mot kunden.
2. Försök alltid att tillfredsställa kunden.
3. Intressera dig för ditt arbete.
4. Lär dig känna dina varor.
5. Känn varornas pris.

## Försäljningskonstens tio budord.

1. **Var artig.** Din röst skall vara behaglig och din klädsel välvårdad. Liksom genomsnittskunden handlar jag i den affär, varest jag blir bäst bemött.
2. **Känn de varor du säljer.** Säg mig, vad jag behöver veta om dem — på ren svenska.
3. **Diskutera ej med mig.** Har du en annan mening än jag, och du antyder det, skall du tro- ligen lyckas att få mig till antagonist.
4. **Giv alltid klart besked.** Tala ej på måfå.
5. **Tala sanning.** Om du ljuger, vänta ej att jag kommer tillbaka.
6. **Håll ord.** Lovar du något, så håll ditt löfte.
7. **Kom ihåg mitt namn och ansikte.** En kund känner sig oftast smickrad därav.
8. **Var ej självisk.** Tala ej om dig själv, när du försöker sälja mig något. Försök få mig att tala om mig själv.
9. **Tänk alltid att du lyckas.** Ingiv förtroende, det smittar.
10. **Var psykolog.** Att sälja varor med framgång är en psykologisk företeelse.