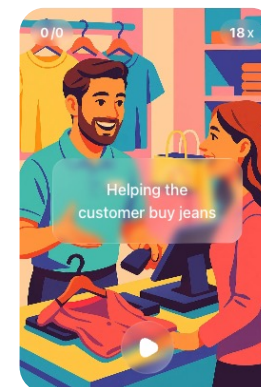
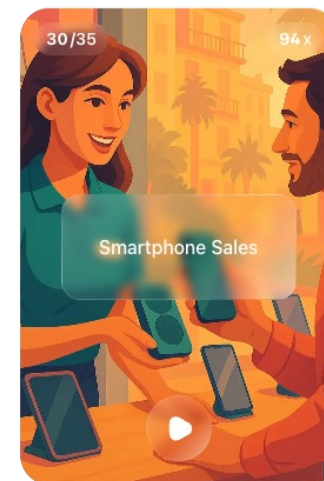
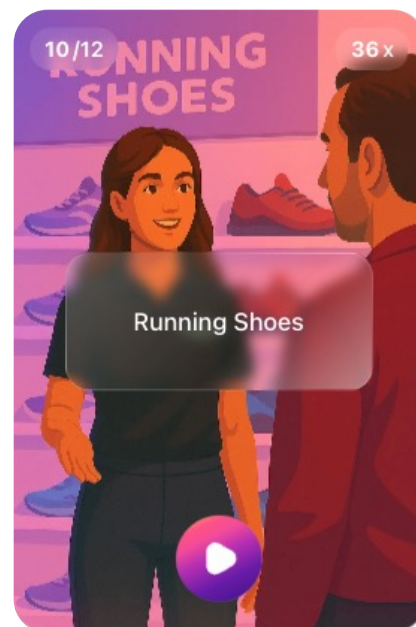


Försäljning & kundbemötande

– i en värld med AI

2025.11.17

Alexander Werdi



Lyfta personlig försäljning och kundbemötande med AI

H&M

PHIL'S

BabyBjörn

ACTIC

telenor

Scandic

Hedvig®

Lavendla

Sambla

First Camp

itrim

gina tricot

ICA

qasa



stc



Jens Danerhall



Alexander Werdi

Jag har alltid varit säljare, men inte alltid varit stolt över det.

- Sålde godis på skolgården i åk 1-2
- Tränade försäljningsteknik med pappa i vardagsrummet när jag var ca 9-10 år
- Sålde jultidningar i mellanstadiet
- Telefonförsäljning under gymnasietiden
- Butikssäljare på Sony Center
- Började på Handels...
- Mina kompisar är också säljare!

Varför tycker många att försäljning är fult och jobbigt?

Att få någon att anställda en \approx försäljning

Att få någon att köpa ens produkt/tjänst \approx försäljning

Att övertyga någon om en idé \approx försäljning

Att komma överens i en förhandling \approx försäljning

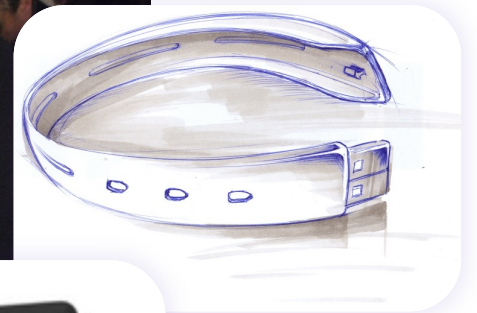
Att påverka och engagera andra människor \approx försäljning

Kan man klara sig i samhället utan att vara säljare?

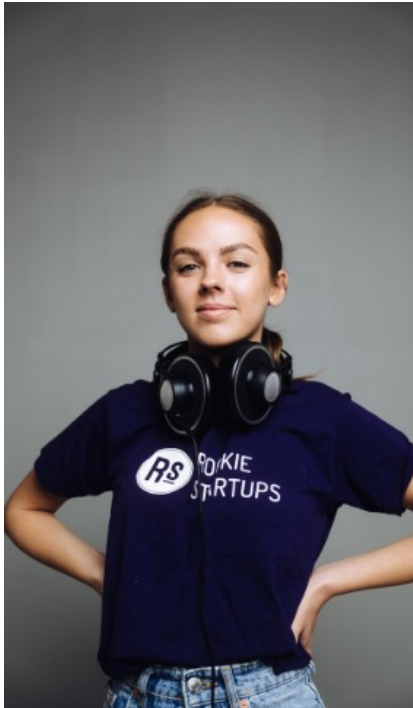
Bra försäljning = Service

Övning ger färdighet!

Min entreprenörsresa började på Linnéskolan i Uppsala, med UF



Entreprenöriell förmåga* har varit mitt fokus sedan dess.



Skillity & Rookie Startups

- Startades 2008 i Uppsala
- Företag som sommarjobb
- Idag: många olika program
- 15 000 utbildade ungdomar
- AI-samarbete med IBM

* Förmågan att omsätta idéer till verklighet.

Entreprenörskap: är det inte mest försäljning och service i slutändan?



Ingvar Kamprad



Richard Branson



Steve Jobs

Och, är det inte också det företagande handlar om?

På Handels; management, finans, redovisning osv.

Handels historia = Handel (och industri)

”Köp billigt, sälj dyrt”

Skaffa nya kunder x Gör dem nöjda = Tillväxt

Kundmötet: ”The moment of truth”

Så lätt att glömma bort kunden

Början på slutet...

De mest framgångsrika företagen är de som har nöjdast kunder.



Storskalig handel, med tusentals kundmöten varje dag, fascinerar mig...



- 250 kunder om dagen
- 91 250 kunder per år
- 50% köper bulle
- 15 kr marginal
- **684 375 kr vinst**

De flesta kedjor, upplever jag, kämpar med att behålla kundfokus och skapa en stark sälj- och servicekultur.

Så enkelt i teorin.
Så svårt i praktiken.

En butikskedja finns där kunden finns, dvs. verksamheten är utspridd över ett stort geografiskt område.

Kunden tänker på företaget som ett varumärke, och har vissa förväntningar på kvalitet, bemötande etc.

Mycket kan vi standardisera; lokaler, skyltning, sortiment, processer, system, roller och ansvar, etc.

Varje kund och medarbetare är unik. Ingen situation är den andra lik.

Människor är inte maskiner. Mindre autonomi leder till lägre motivation.

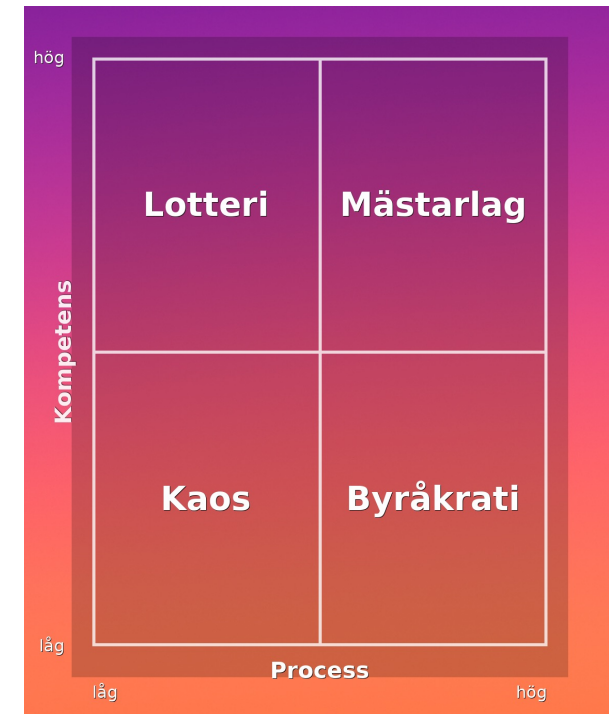
Vi måste investera både i människorna och i processerna

Låg kompetens & Otydlig process → Kaos

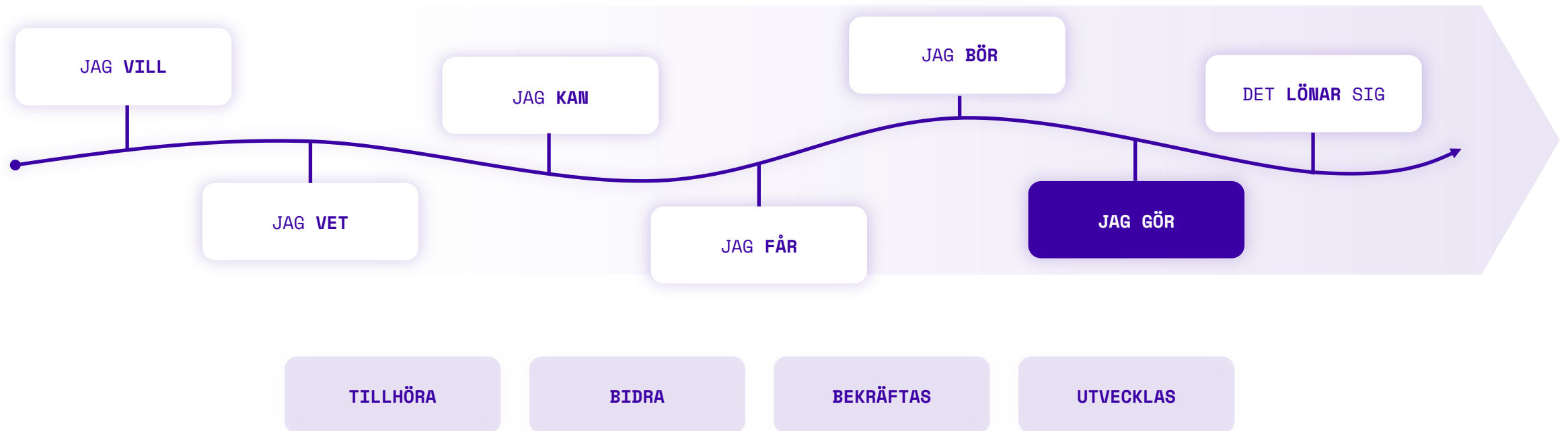
Låg kompetens & Tydlig process → Byråkrati

Hög kompetens & Otydlig process → Lotteri

Hög kompetens & Tydlig process → Mästarlag



Kontinuerlig träning och coachning är avgörande. Vi kan inte bara spela match.



”Den energi vi har i butiken nu, har jag inte sett under mina 25 år här”



Reflektion

Entreprenörskap
behöver inte handlar
om att starta
företag. Även
anställda kan vara
entreprenörer, om vi
ger dem rätt
förutsättningar.

Hur vet vi att investeringen i medarbetarnas utveckling lönar sig?

Hur många kunder kommer denna medarbetare att möta under sin tid på företaget?

Vad är det värt om varje kund får en positiv upplevelse istället för en dålig?

Vad är det värt om vi i varje kundmöte är effektiva i vår försäljning och aktiva i vår merförsäljning?

Har vi råd att inte utbilda och utveckla vår personal?

Några observationer:



Reflektion

Med små marginaler och ett brett sortiment är det en stor utmaning att upprätthålla en tillräckligt hög kunskapsnivå.

Några observationer:



SONY skickade
alla säljare på
säljutbildning

Reflektion

Det räcker inte att vi kan allt om våra produkter. Vi måste också vara duktiga på att ta reda på vad kunden behöver.

Några observationer:



Reflektion

Försäljning är inte magi, även om det kan vara komplext. Företag har sällan en detaljerad förståelse för hur en bra prestation ser ut eller låter.

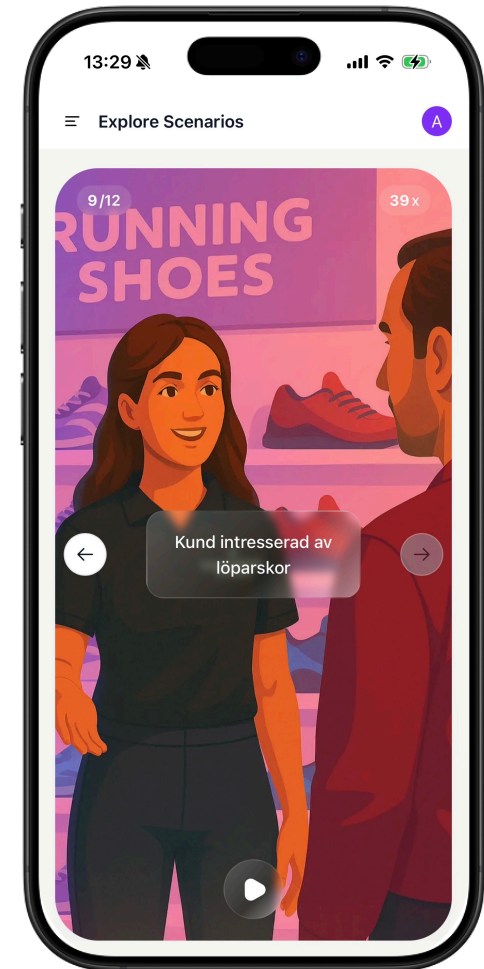
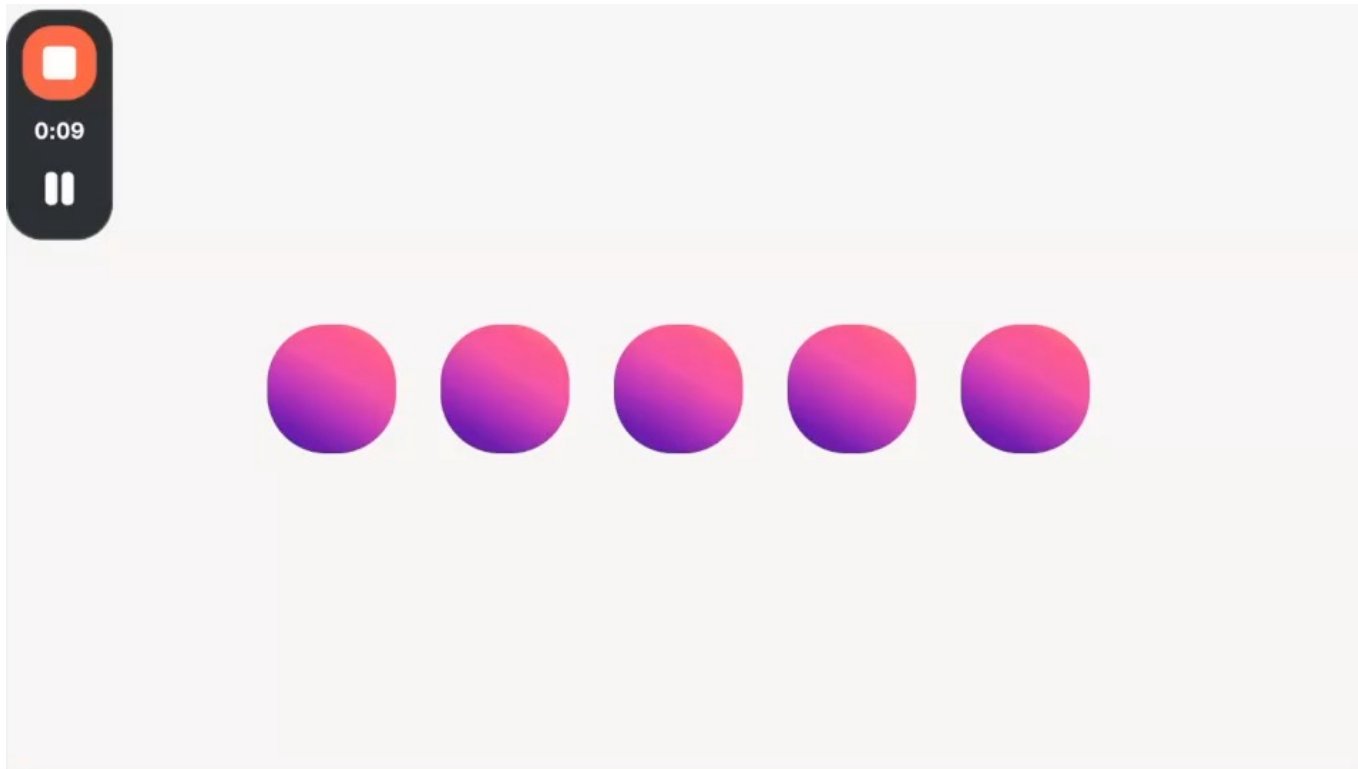
Några observationer:



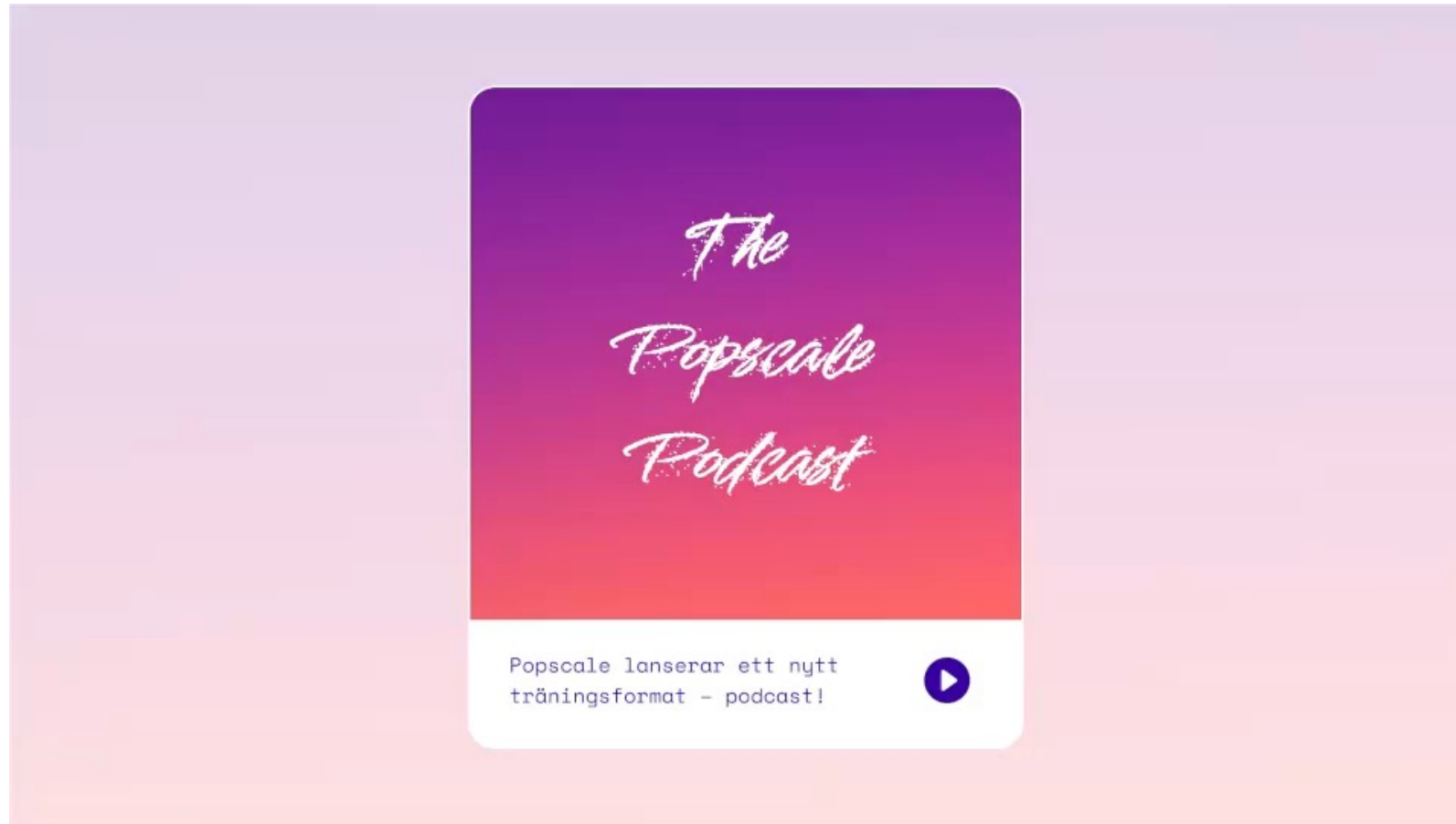
Reflektion

Om köpet börjar i ChatGPT, och AI-agenten kan beställa hem varorna, varför ens gå till butiken? Jag vill påstå att det här är en existentiell fråga.

Redan idag kan en AI prata
nästan som en människa.



De kan även prata direkt med varandra...



Ja, hur ska vi egentligen tänka kring AI inom handeln?

AI är redan idag smartare än de flesta människor, och kan köpas för 250 kr per månad. Vad är värdet av intelligens?

AI är bättre än de flesta experter inom de flesta områden, har tillgång till all världens kunskap och kan söka igenom den på ett ögonblick. Vad är värdet av kunskap?

AI kan redan idag prata som en människa, på över 30 språk. Vad är värdet av social kompetens?

AI börjar nu få tillgång till vår data, program och konton, och kan snart röra sig lika smidigt som vi i våra miljöer. Vad är värdet av arbete?

Amazon ser stor potential i ökad automatisering

NEWS + TECH + AMAZON

Amazon hopes to replace 600,000 US workers with robots, according to leaked documents

The Verge



Amazon has deployed over a million robots to its facilities, and is testing bipedal bots like Agility Robotics' "Digit" (pictured). Image: Jason Redmond / Getty Images

/ Job losses could shave 30 cents off each item purchased by 2027.

by [+ Jess Weatherbed](#)
Oct 21, 2025, 1:11 PM GMT+2



148 Comments (All New)

Människan är fortfarande överlägsen vad gäller social kompetens

Att påverka andra människor (sälj), och att få människor att känna sig sedda och hörda (service), är behov som kommer att bestå.

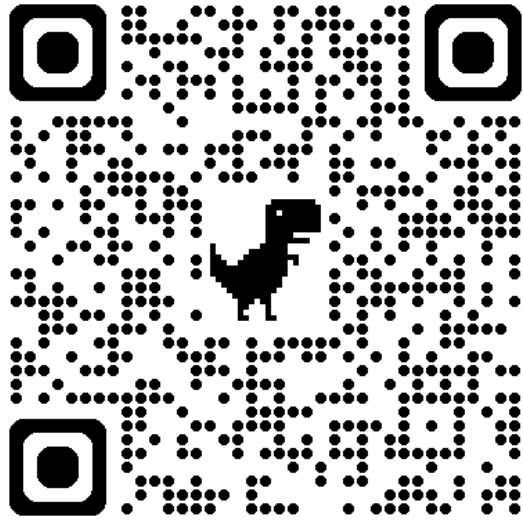
En dator har inga känslor och känner ingen empati. Går det att etablera en mänsklig kontakt utan det? Kan man vara en effektiv säljare eller ge bra service?

Samtidig måste vi anstränga oss för att behålla vårt försprång. Att bli skicklig på försäljning och service kräver träning, och arbetsplatser som lockar fram människors engagemang.

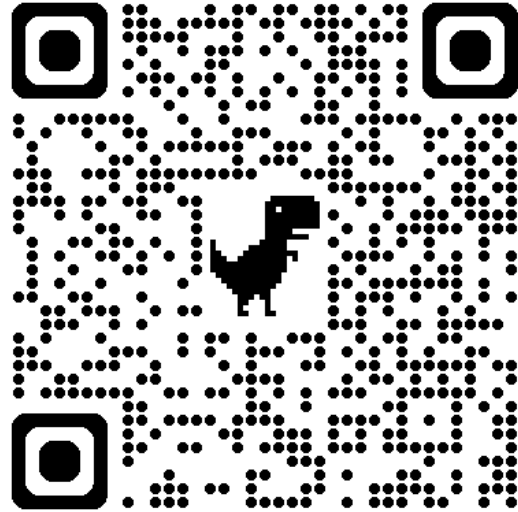
Ju färre människor vi möter i vår vardag, desto mer värdefulla blir mötet med sälj- och servicemedarbetare som har dessa förmågor.

Alexander Werdi

`alexander.werdi@popscale.io`



Linked 



popscale 