



# Kopi af Introduktion til finansielle servicer\_da-DK

## Sammenfatning

Denne eLearning introducerer dig til IKEA finansielle servicer og fordelene ved dem og viser, hvordan du bedst inddrager finansielle servicer i kunderejserne.

## Læringsmål

1. Informere medarbejderne om finansielle servicer i IKEA
2. Hjælpe dem med at lære, hvordan de bruger finansielle servicer i de daglige salgsopgaver
3. Reducere de mentale barrierer for at tilbyde kunderne finansielle servicer.

## Primær målgruppe

Salgsmedarbejdere

## Sekundær målgruppe

Alle medarbejdere, der interagerer med kunderne

## Varighed

20 minutter



Før du går i gang



IKEA finansielle servicer



Fordele for kunderne, dig og IKEA



Sådan tilbyder du finansielle services



Før du går

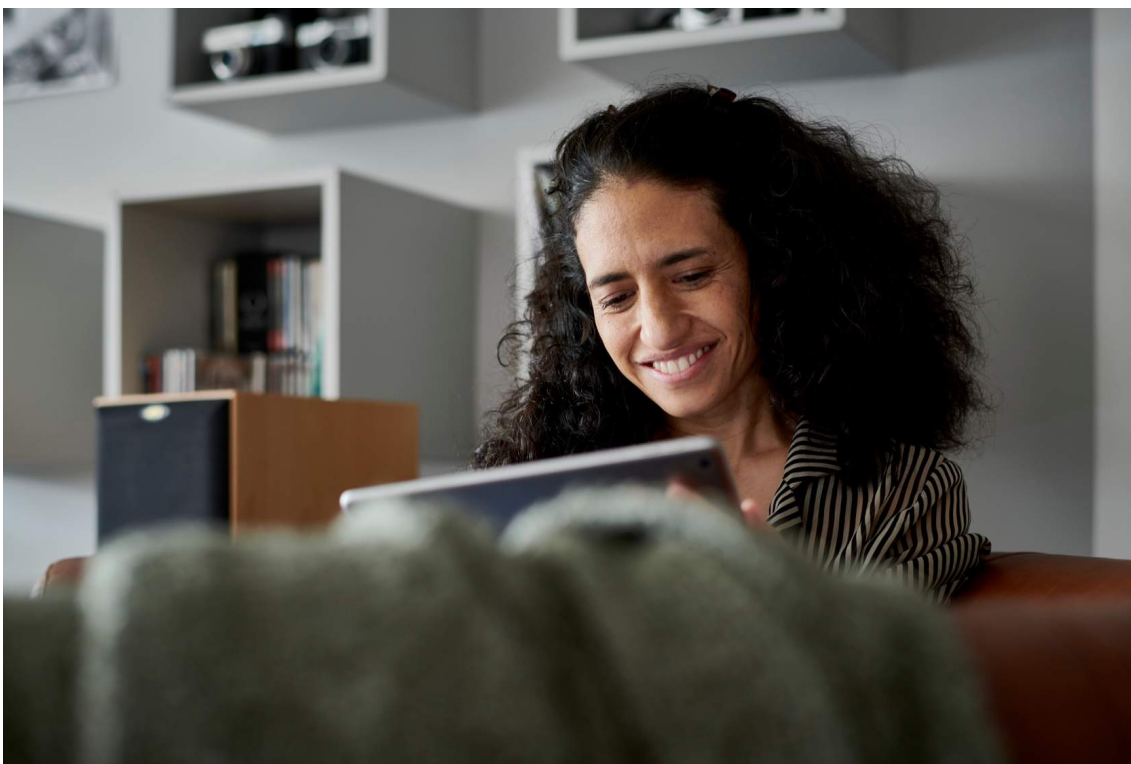
# Før du går i gang

---

# Hej.

I IKEA stræber vi efter at give alle vores kunder en gnidningsfri købsoplevelse, uanset om de handler online, over telefonen eller i varehuset. Før vi går i gang med træningen, vil vi gerne præsentere dig for nogle af vores kunder og deres unikke købsoplevelser. Lad os se, om du kan identificere, hvilke kunder der kan være interesseret i at bruge vores finansielle services.

**Kirti tjekker en ny sofa ud på hjemmesiden. Betyder det, at hun måske er interesseret i finansielle services?**

☐

Ja, alle, der ser på vores sortiment, kan også være interesseret i finansielle services.

☐

Nej, hun kigger bare på sofaen.

SUBMIT

**Johan ejer en lille restaurant. Han ringer til Kundesupport for at høre om forskellige vaske og hvidevarer. Kunne han være interesseret i at**



## høre om vores finansielle services?

☐

Nej. Han spørger ikke til et produkt, så han kan ikke være interesseret.

☐

Ja, han spørger, fordi han er interesseret i at foretage et køb, så det kan være interessant for ham.

SUBMIT

**Vores medarbejder Olena ommøblerede for nylig sin datters værelse med opbevaring, en seng og lamper. Nye tekstiler ville sætte prikken over i'et, men hun har ikke så mange penge lige nu. Kunne finansielle services være relevant for hende?**

☐

Ja, hvorfor ikke?

☐

Nej. Hun har på ingen måde brug for finansielle services til tekstiler

SUBMIT

**Joana og Riccardo spørger til farver og materialer på køkkenfronter.**  
**Kunne finansielle services være interessant for dem?**

☐

Ja, de er lige gået i gang med at planlægge nyt køkken, så det kan være en god mulighed for dem.

☐

Nej. De spørger bare uden at ville købe noget.

SUBMIT

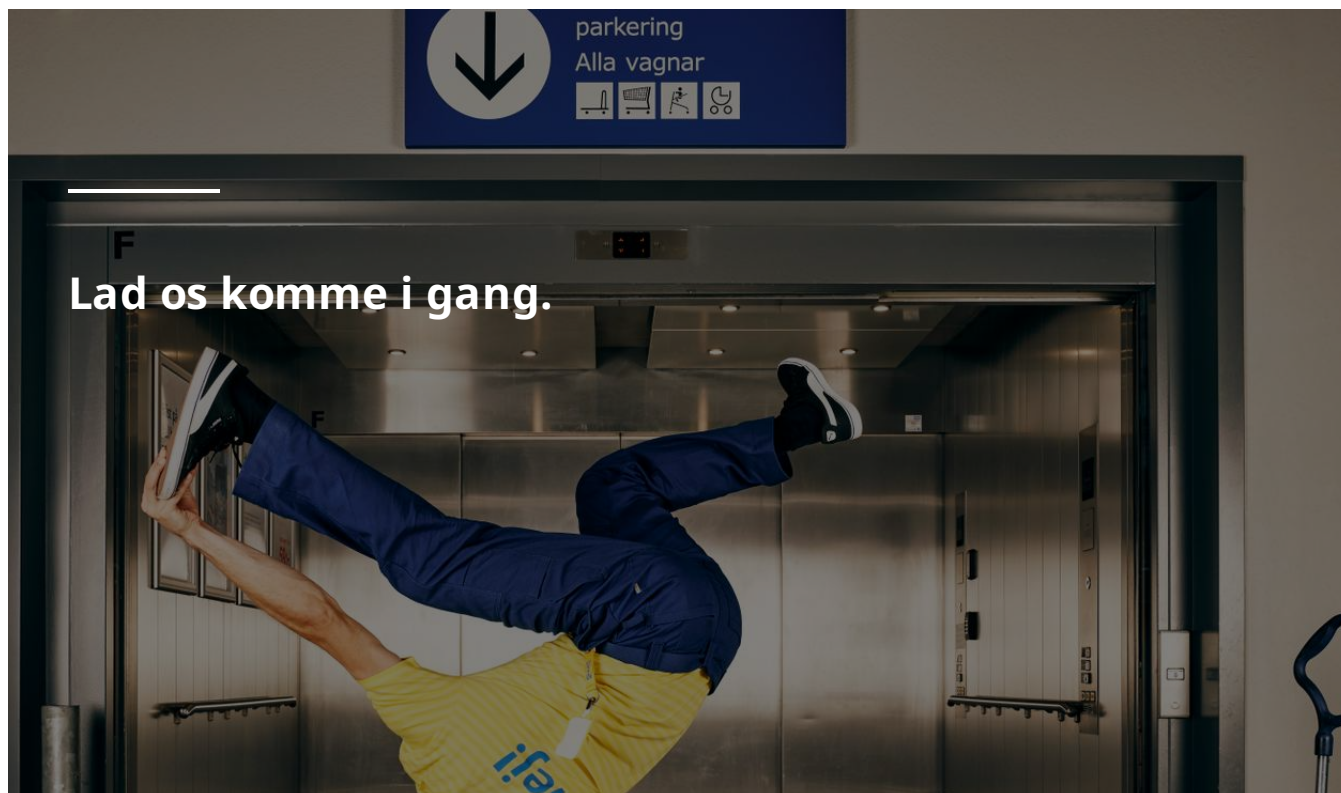
FORTSÆT

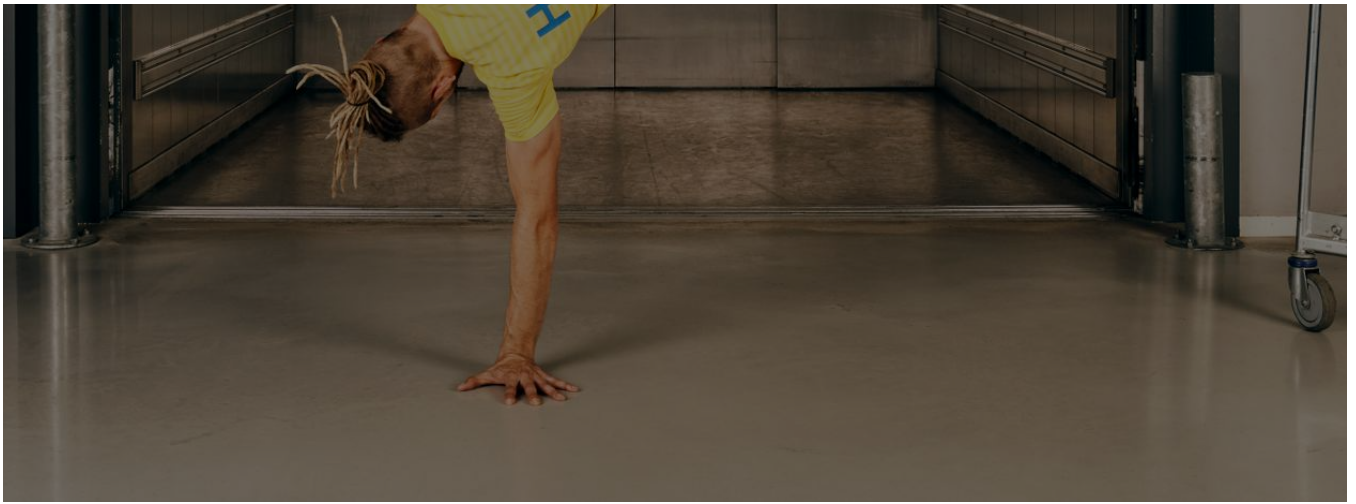
## Så hvem er de finansielle services til for?

Som du måske har indset, kan alle, der går hen til et fysisk kundekontaktpunkt, besøge vores hjemmeside eller kontakter os på afstand, være interesseret i finansielle services. Det kan være i forbindelse med store køb, uventede udgifter eller for at sprede betalingerne ud over tid.

Det er vores ansvar at sikre, at alle vores kunder er opmærksomme på vores finansielle services og fordelene ved dem.

**Så giv dem tilbuddet!** Og lad dem afgøre, om de har brug for det.







# IKEA finansielle servicer

---



Vores IKEA værdier er det afgørende grundlag for vores tilbud til finansiering og partnervalg.

## Hvad er IKEA finansielle servicer?

IKEA har udviklet finansielle servicer, der hjælper mange kunder med at købe IKEA sortimentet i varehuset og online. Servicerne leveres i samarbejde med **betroede** og **nøje udvalgte** finansielle partnere med fordelagtige vilkår og betingelser for vores kunder. I mange lande tilbyder vi rentefri finansiering eller finansiering til lavere priser end det lokale marked. Det er det, der får vores tilbud til at skille sig ud:

Overkommeligt i pris og ansvarligt

Vi tilbyder rentefri finansiering eller finansiering til billigere priser end det lokale marked for at gøre servicen tilgængelig for de mange mennesker.

0 % i årlig omkostning er tilgængelig

Det er vores ambition, at vores kunder skal have mindst et tilbud på 0 % i årlig omkostning (rentefri, ingen ekstra gebyrer).

Ingen skjulte provisioner  
eller gebyrer

Vi har ingen skjulte provisioner  
eller gebyrer; alle vilkår og  
betingelser er transparente.





## Og det er etisk!

Vores finansieringstilbud er 100 % i overensstemmelse med vores værdier og bygget til at understøtte vores kunders boligindretningsdrømme. Det er ikke sat i verden for at bringe mennesker i gæld og kapitalisere på mennesker, der er økonomisk pressede. Tværtimod tilbyder vi nogle af de bedste finansieringsforhold til kunder, der har brug for disse services.

FORTSÆT

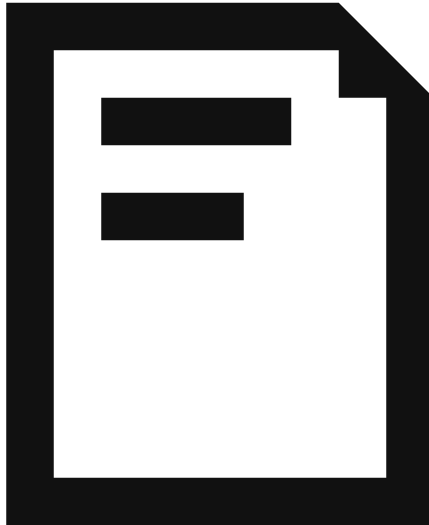
## Dette er nogle af de finansielle services, som vi tilbyder



Vi tilbyder forskellige finansielle services til at opfylde vores kunders forskellige behov. Klik på START for at se vores primære tilbud ved køb i IKEA. Dit marked kan tilbyde flere eller bare nogle få af disse services. Kontakt **din leder** for at finde ud af, hvad der gælder for dit marked.

## Trin 1

# Faktura betaling



**Hvad:** Med denne løsning kan kunden forsinke betalingen med 15-30 dage. Tilgængelig for både individuelle kunder og erhvervskunder.

**Hvornår:** Velegnet til alle former for køb, men primært små køb, for eksempel Boligtilbehørsprodukter.

**Hvorfor:** Få produktet i dag, selvom du ikke har mulighed for at betale her og nu, eller bare fordi det er mere praktisk for dig. Nem og øjeblikkelig godkendelse, normalt ved 0 % i årlig omkostning (rentefrit, ingen ekstra gebyrer).

## Trin 2

### 3-raters plan



**Hvad:** Opdeler et enkelt køb i tre lige store rater over en foruddefineret periode, for eksempel tre måneder.

**Hvornår:** Ideelt til næsten alle former for køb i IKEA, men primært til små og mellemstore køb.

**Hvorfor:** Giver dig økonomisk plads i budgettet over en kortere periode, når du ikke ønsker at betale det hele på en gang. Nem og øjeblikkelig godkendelse, normalt ved 0 % i årlig omkostning (rentefrit, ingen ekstra gebyrer).

### Trin 3

## Lån



**Hvad:** Et engangslån for et bestemt beløb og en bestemt periode, normalt op til 60 måneder.

**Hvornår:** Ideelt til et enkelt stort køb, for eksempel køkken, seng, opbevaring og så videre.

**Hvorfor:** Når du har brug for mere kredit til at finansiere større forbedringer i hjemmet. Tilbagebetalingsperioden er typisk i månedlige rater over et par år, muligvis med renter.

#### Trin 4

## Kreditkort



**Hvad:** Med vores kreditkort kan du foretage køb op til din godkendte kreditgrænse og tilbagebetale det, du skylder, plus renter over tid. Vi har et co-brandet kort (IKEA Family), der kan bruges overalt, og private label-kort kun til IKEA.

**Hvornår:** Ideelt til alle former for køb i IKEA.

**Hvorfor:** Når du ønsker gentaget finansiering i stedet for en engangsløsning. IKEA Family kreditkortet giver også fordele og bonusser og mulighed for at bruge kortet uden for IKEA.



## Der er mere på vej



Vi udvikler ekstra services for at give vores kunder endnu flere muligheder.

**Spørg din chef, hvad der er relevant for dit marked lige nu.**



Husk, at IKEA tilbyder forskellige finansielle services på hvert marked. Spørg din chef, hvilket tilbud der er tilgængeligt på dit marked.

FORTSÆT

## Lad os møde vores kunder

Udforsk almindelige situationer, hvor kunderne bruger vores finansielle services til at gøre deres køb til hjemmet mere overkommelige og praktiske.



## Første hjem eller flytning til et nyt sted

Jake og Emma flyttede sammen og fandt ud af, at deres gamle møbler var uegnede til deres nye hjem. De tog i IKEA og fandt en stilren sofa med et matchende bord og en komfortabel dobbeltseng. De har også fundet en lampe og flere småting til deres hjem. Takket være en **3-raters plan** kan de sprede

betalingerne ud og få glæde af deres fuldt møblerede hjem med det samme!

---



## Børn i hjemmet

Sara, en hårdtarbejdende enlig mor, blev klar over, at hendes søn Leo var vokset fra sin gamle seng. Da hun udforskede mulighederne, stod hun i et dilemma – skulle hun købe den billigste mulighed eller betale mere for den, der ville holde længere? Heldigvis lagde hun på IKEAs hjemmeside mærke til, at det var muligt at tage et **lån** for at købe sengen. Leos nye seng er komfortabel og vil holde i mange år!

---



## Sådan får du et drømmeprodukt

Kai, en passioneret bager, er i gang med at renovere sit køkken efter at have sparet op i flere år. Selvom Kai drømmer om at få en dampovn med præcis temperaturkontrol til at bage brød, er den for dyr sammen med den i forvejen kostbare køkkenrenovering. Efter at have talt med en køkkensælger har Kai besluttet at betale differencen med et **lån**. Det er trods alt nu eller aldrig.

---





## Sæsonbetingede behov

Da Jane kiggede på reoler i oktober, blev hun inspireret af IKEA julepynten. Hun bor langt fra et varehus og vil sandsynligvis ikke køre dertil lige foreløbig. Desuden ved hun, at særkollektionen med julepynt snart vil blive udsolgt. Jane havde ikke budgetteret efter denne udgift og blev glad, da hun fandt ud af, at hun kunne få fat i julepynten med det samme og først **betale om 30 dage**.

---



## Kend dine muligheder

Johan har travlt på sit job med økonomistyring og købt for nylig sit drømmesommerhus. Han valgte stilrene havemøbler fra IKEA og overvejede forskellige finansieringsmuligheder. Da han kender de gældende markedskurser, er han overbevist om, at **IKEA kan tilbyde den bedste finansiering.**

---

FORTSÆT

Lad os opsummere

Hvilke fordele er der ved en forsinket faktura for vores kunder?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

---

☐

Mulighed for at få produktet nu

☐

Mulighed for at betale på et senere tidspunkt

☐

Ingen renter at betale

☐

Lav rente

SUBMIT

Hvordan kan vores kunder få glæde af en 3-raters plan?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

---

☐

Opdel betalingerne for fleksibilitet

☐

Det kan være nemt at få

☐

Det er altid frit for renter og gebyrer

☐

Det er tilgængeligt for alle

SUBMIT

Hvad er fordelene ved IKEA kreditkort for vores kunder?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

---

☐

Mulighed for at få produktet nu

☐

IKEA har som regel lavere rentesatser end andre



☐

Vores kredit kan til enhver tid tilbagebetales

☐

Vores kredit er ubegrænset

SUBMIT

# Fordele for kunderne, dig og IKEA

---

---

Finansielle servicer er en win-win-situation  
for vores kunder, medarbejdere og IKEA .  
Lad os se nærmere på fordelene!



## Fordele for kunderne

Finansielle services kan være til gavn for vores kunder på mange måder. Vend kortene for at lære mere.

Køb det i dag – ikke i morgen!

Kunderne kan købe det, de har planlagt, i dag uden at skulle udsætte købet.

Få dine drømmeprodukter!

De har råd til de produkter, som de virkelig har drømt om at kunne få plads til i budgettet.

Bliv inspireret – og køb det!

De kan tage det med hjem,  
som de faldt over i varehuset  
eller online, selvom de ikke  
havde planlagt at købe noget.

Få et komplet udtryk!

De kan se helheden på en  
gang i stedet for at købe  
det hele del for del.

Spred betalingerne ud!

De kan sprede betalingerne ud og beholde deres opsparing for at have økonomisk sikkerhed.

Vær  
bæredygtig!

De kan købe det produkt, de ønsker, og beholde det i mange år i stedet for at købe et midlertidigt produkt.

## Er du stadig i tvivl?

Tænk på vores finansielle servicer som et produkt. Ligesom vores andre produkter er det tilgængeligt for de mange mennesker. Du skal bare tilbyde det.

Kunder, der er interesseret i vores finansieringstilbud, har måske brug for hjælp til at spørge om det

og bliver lettede, når du tilbyder det. Og hvis de ikke er interesseret, er det ikke noget særligt – bare et simpelt nej tak.

## Hvad nu, hvis kunderne ikke opfylder kravene?

Det er ikke op til dig at vurdere, om vores kunder opfylder kriterierne. De vil skulle ansøge om servicerne og få en kreditværdighedsvurdering fra systemet.

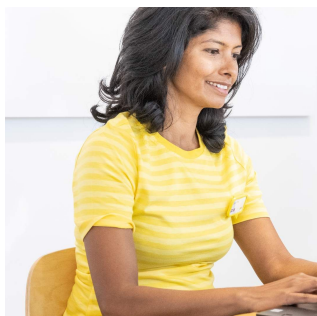
Systemet kan foretage vurderingen, og hvis de bliver godkendt, kan de fortsætte.

FORTSÆT



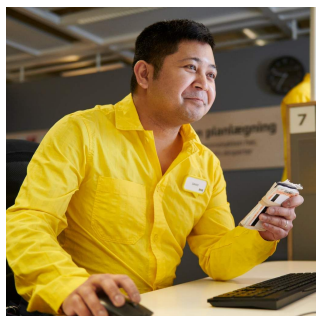
## Fordele for dig

Når du har det sjovt på arbejdet, bliver du mere engageret og motiveret, og det giver større produktivitet og bedre resultater. Det fører også til stærkere relationer og bedre samarbejde. Lad os se, hvordan de finansielle services kan gøre dig endnu gladere for dit arbejde!



### **Udnyt dine kompetencer**

Du er ekspert i dit sortiment, og når du lærer dine kunder at kende, vil du gerne sælge de rigtige produkter, der passer til deres behov – ikke hvad de har råd til i dag.



### **Gør drømme til virkelighed**

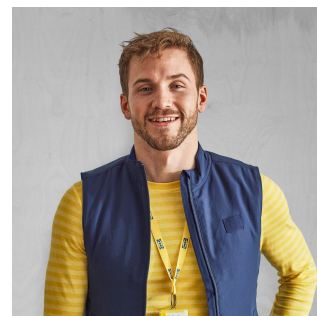
Det er en god følelse at hjælpe kunderne med at få deres drømmehjem .

Det gør arbejdet endnu sjovere!



### **Nå dine mål**

De finansielle services vil hjælpe dig med at nå IKEA salgsmålene og komme tættere på One IKEA Bonus. At sætte dine egne mål vil også hjælpe dig med at vokse i dit job og udvikle nye færdigheder.



### **Dit eget forbrug**

Hvis du selv køber noget, har du mulighed for at opdele dine egne betalinger.

FORTSÆT





## Fordele for IKEA

Vores finansielle servicere er naturligvis ogs a gavnlig for vores virksomhed. Lad os se, hvad de kan gøre for vores virksomhed!



### Tiltrække

Skaffe flere kunder, der ikke havde tænkt sig at købe IKEA produkter på



### Konvertere

Hjælpe dem, der t ver, med at tage beslutningen eller



### Opsalg

G r et produkt af højere kvalitet fra samme kategori



### Krydssalg

Suppler de valgte produkter med andre kategorier

grund af et  
begrænset budget

understøtte  
impulskøb

overkommeligt i  
pris

for at opnå et  
bedre liv  
derhjemme

**I sidste ende vil det give os mere salg og mere  
engagerede kunder!**

### **Lad os lære mere.**

Du har allerede lært, hvor fordelagtige de finansielle services er for IKEA, men der er endnu mere at opdage. Lad os finde ud af det!

Hvordan påvirker finansielle services kundens adfærd?



---

☐

Det øger det samlede brugte beløb

☐

Det øger antallet af købte produkter

☐

Det øger både det samlede brugte beløb og antallet af købte produkter.

SUBMIT

FORTSÆT

Hvordan påvirker finansielle servicer, hvor ofte kunderne handler i IKEA?

☐

De handler oftere

☐

De handler mindre ofte

☐

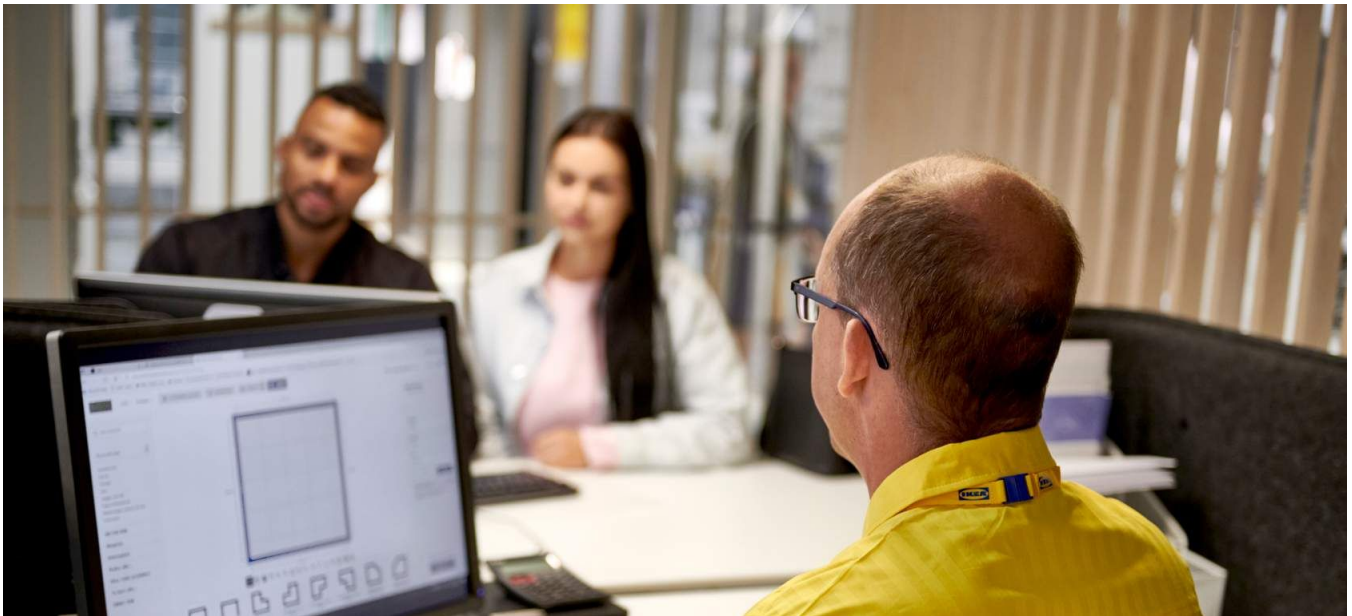
Ingen forskel

SUBMIT



# Sådan tilbyder du finansielle servicer

---



## Hvordan kan jeg tilbyde det?

Det kan være en udfordring at finde det rigtige øjeblik eller de rigtige ord til at tilbyde den finansielle service. For at gøre det nemmere skal du gøre det til en vane altid at nævne det for **alle kunder** i stedet for at forsøge at få en fornemmelse af, om de er interesseret eller ej.

Her er nogle idéer til at åbningsreplikker, der kan gøre det nemmere for dig!

Vil du betale for den i  
dag eller dele  
udgiften op?

Kunden får tydelige  
muligheder at vælge imellem

Ved du, at vi tilbyder  
finansiering?

Gør det muligt for dig at  
vende de  
finansieringsmuligheder, som  
vi tilbyder

Har du besluttet,  
hvordan du vil betale  
for dit køb?

Giver dig plads til at forklare  
de forskellige  
finansieringsmuligheder

Har du overvejet at  
bruge finansiering?

Med dette spørgsmål antyder  
du, at vi tilbyder  
finansieringsmuligheder

Vidste du, at du kan  
få finansieret en del  
af omkostningerne?

Understreg, at de kan  
kombinere finansiering med  
deres egne midler

Vil du betale for det i  
dag eller senere?

Enkel måde at præsentere  
finansiering på

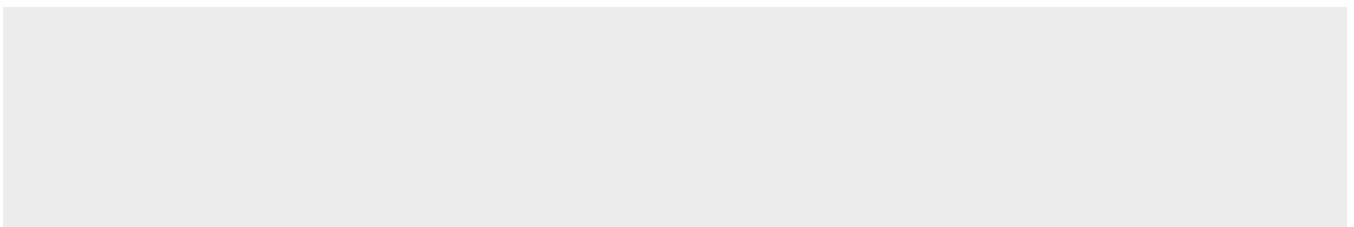




## **Stop op, og reflekter**

- Tiltaler nogen af disse åbningsreplikker dig mere end andre?
- Hvilken af dem vil du begynde at bruge?
- Har du nogen yndlingsreplikker?

Tip! Lyt til dine kolleger – det kan være godt at stjæle!



**Find din åbningsreplik.** Det gør det nemmere for dig at komme i gang.

FORTSÆT

## Hvornår tilbyder jeg det?

Der kan tilbydes finansielle servicer på forskellige tidspunkter i kunderejsen afhængigt af de specifikke behov og omstændigheder. T imingen af tilbuddet vil have afgørende betydning for kundernes endelige beslutning. Lad os se på kundens købsrejse for at få en forståelse af, hvor vi kan påvirke.



## Mød Karl

Han er først i 30'erne og bor alene i en lille lejlighed. Han tænkte ikke meget over boligindretning, før han erkendte vigtigheden af en god nattesøvn og besluttede sig for at købe en ny seng.

Hvornår er det bedste tidspunkt for Karl at høre om finansielle services?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

---

☐

Når Karl erkender behovet for at købe en ny seng

☐

Når Karl udforsker forskellige sengemuligheder

☐

Når Karl vælger imellem forskellige senge

☐

Når Karl har besluttet sig og er klar til at betale

☐

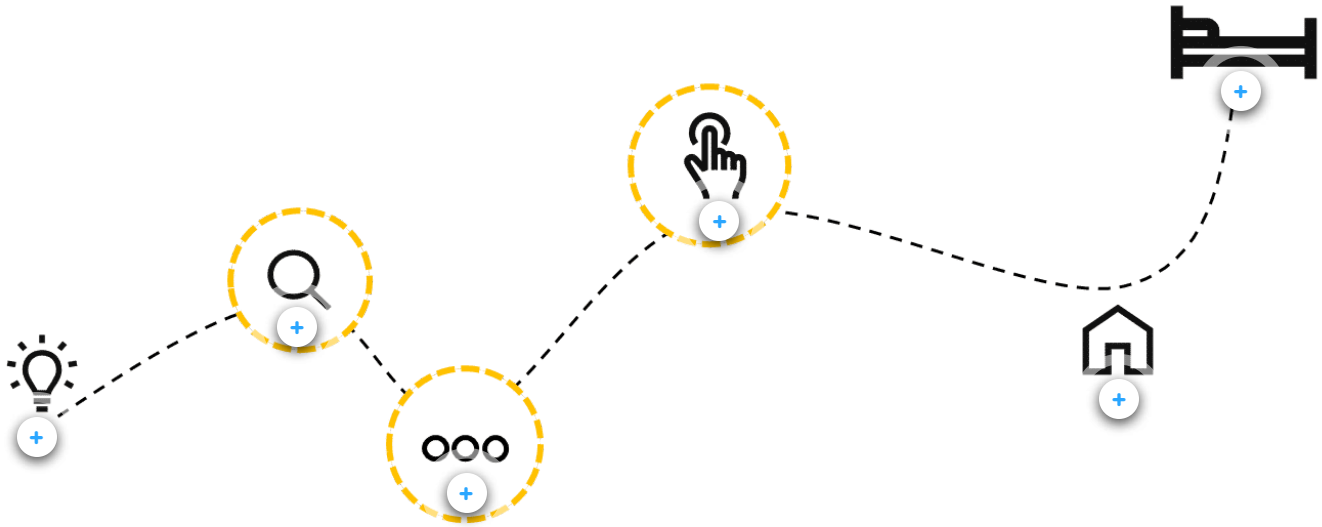
Når Karl nyder sin nye seng

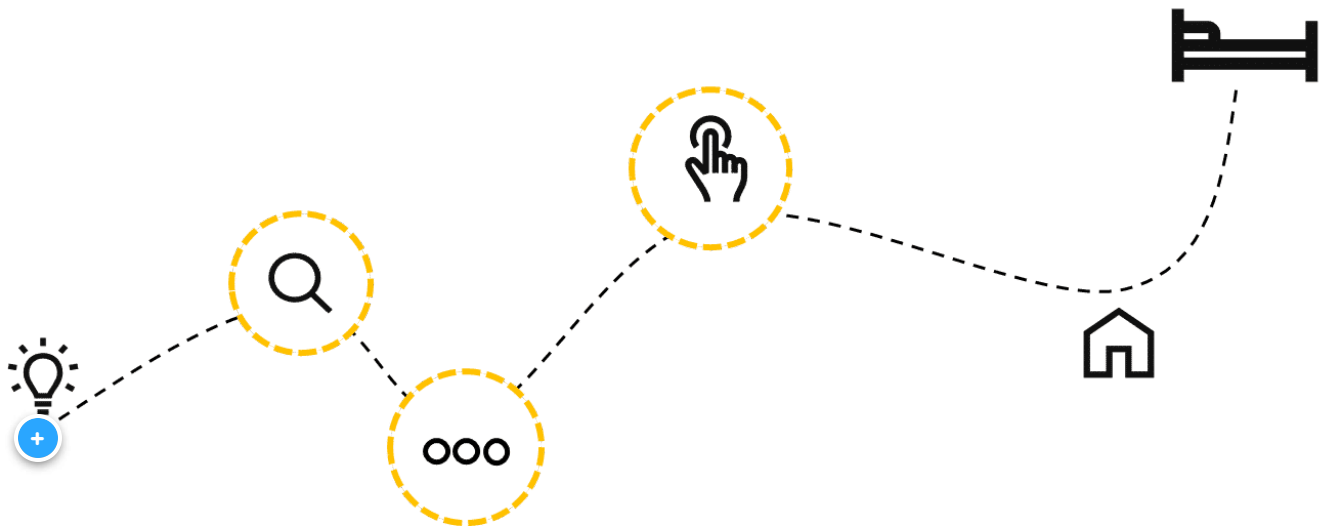
SUBMIT

FORTSÆT

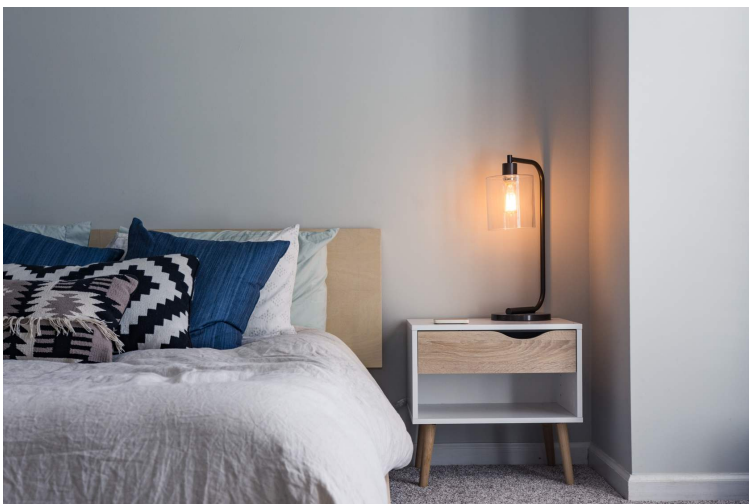
## Karls kunderejse

Du og IKEA kan nå Karl og kommunikere hele tilbuddet, herunder finansiering, på mange måder. Udforsk cirklerne for at lære om de mulige måder. Vær opmærksom på punkterne med gule cirkler. De viser, hvor din indflydelse er mest afgørende.

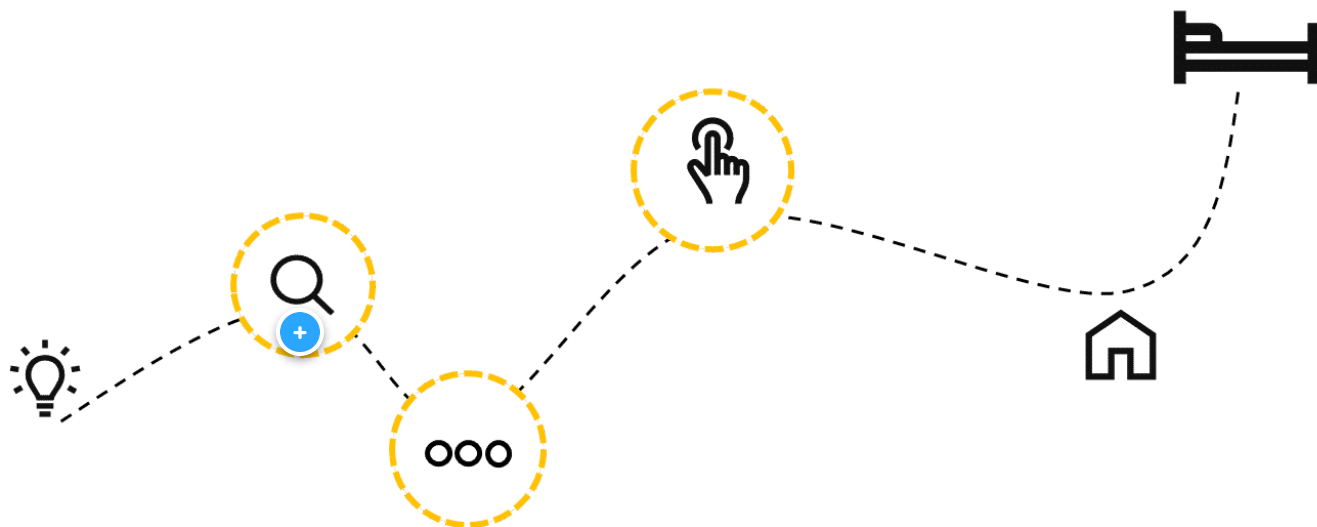




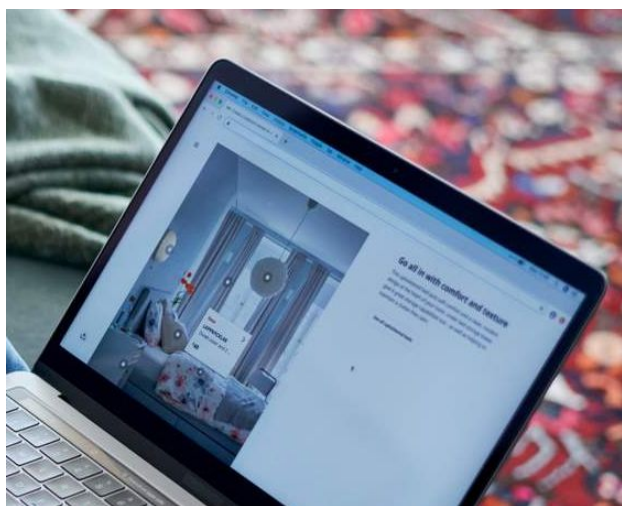
## Erkendelse



Karl kan huske at have set en YouTube-annonce om IKEA senge. Annoncen nævnte en månedlig pris, der lød tilgængelig for ham.

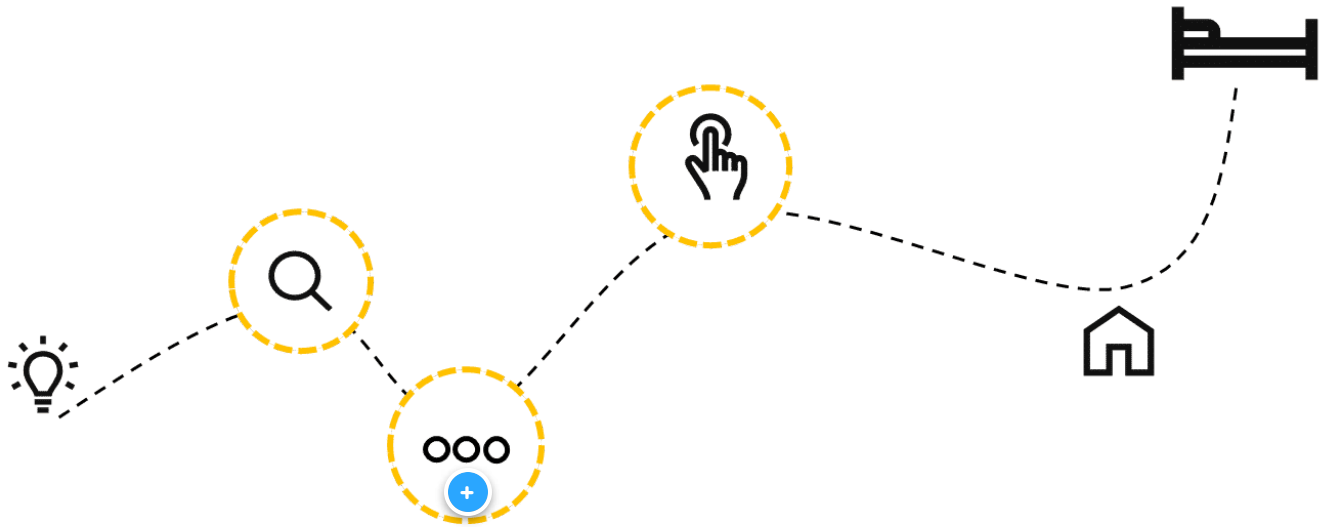


## Udforskning



Karl følger linket til IKEA online, hvor han ser forskellige senge. Han bruger chatfunktionen til at stille et par spørgsmål om sengen. Han får tilsendt et link for at få mere at vide om finansiering.

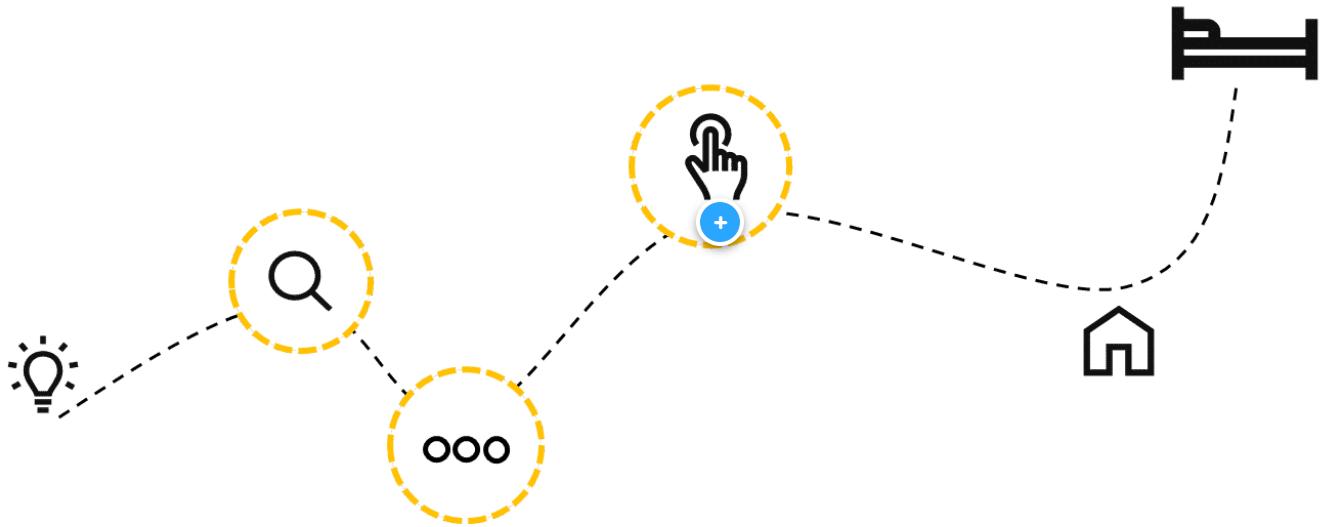




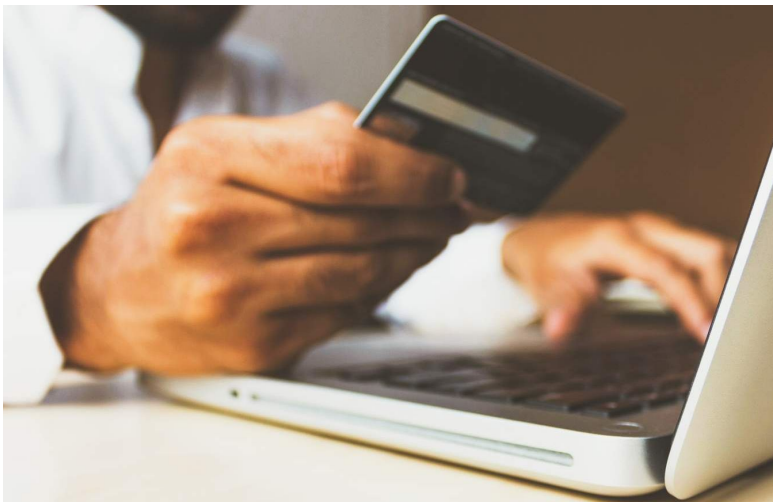
## Valg



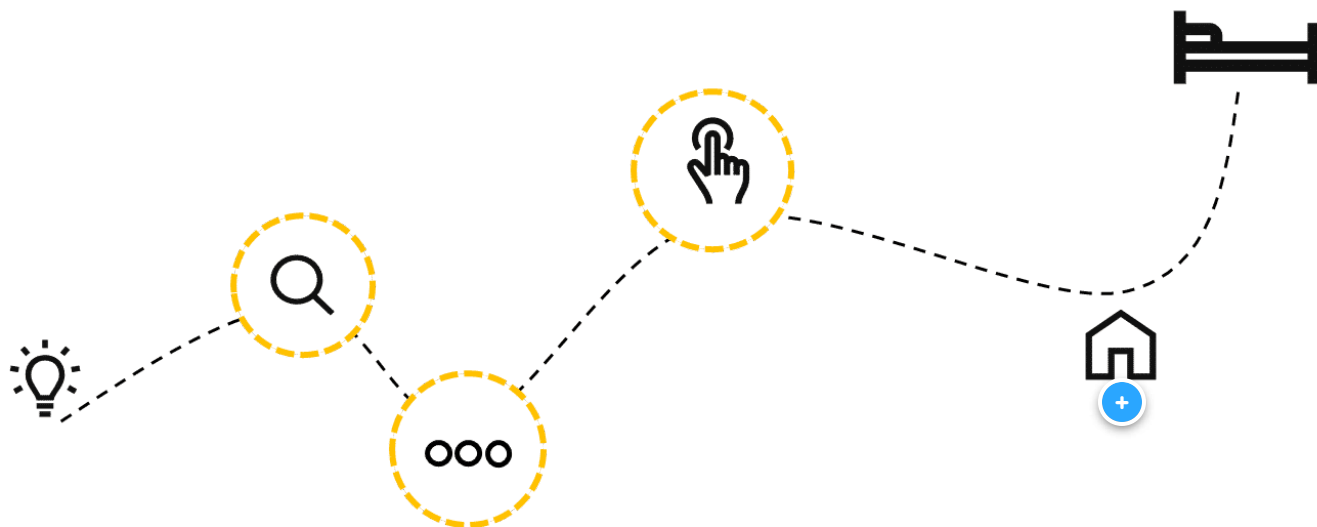
Karl er interesseret i to senge og beslutter sig for at se sengene i varehuset. Der forklarer en medarbejder, at skummadrassen er bedst egnet til hans behov. Den er dyrere end den anden, men passer bedre til Karl. En medarbejder nævner, at han kan få et helt sengesæt finansieret, herunder madrasmatræk og sengetøj. Karl er begejstret.



## Forpligtelse



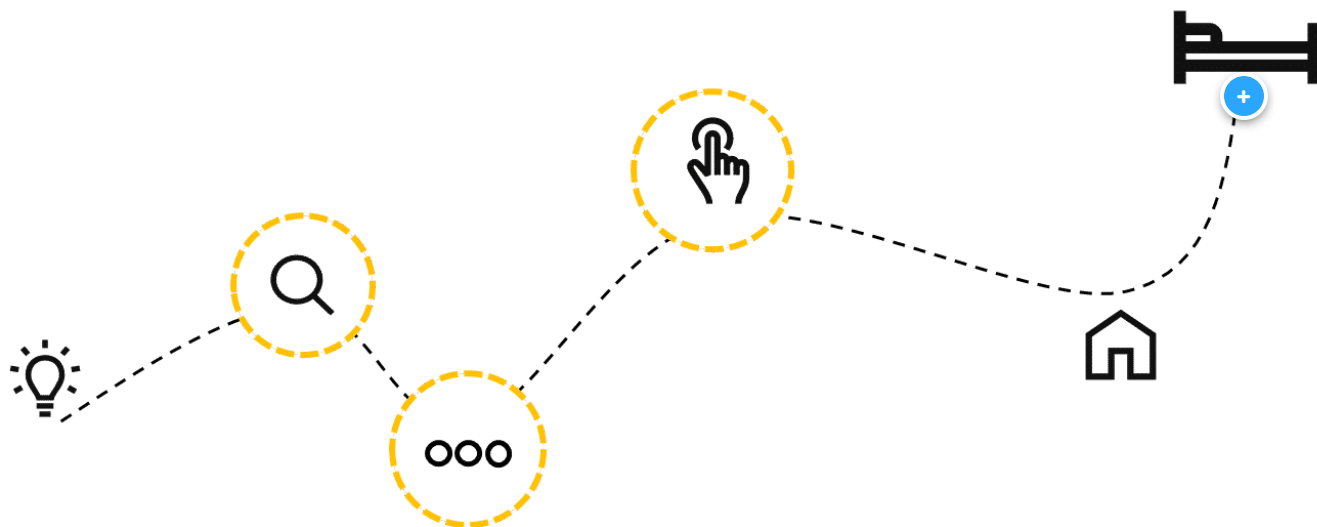
Tilbuddet lyder interessant, men Karl spørger om betalingsbetingelser. Medarbejderen guider ham hen til hjemmesiden, hvor Karl læser mere og udfylder ansøgningen. Han bestiller straks sengen med en fleksibel afdragsmulighed.



## Integrering



Karl er så glad for, at han kunne få en ny seng uden at skulle spare op til den, at han samler sengen, så snart den ankommer, og bedømmer sin oplevelse med den bedste score.



Hverdag



Med tiden sover Karl bedre, og han vågner ikke længere med øm ryg. Da hans søster nævner, at hun sparer op til en ny sofa, fortæller han, hvordan han brugte IKEA finansiering, og foreslår, at hun gør det samme.

FORTSÆT

## Hvad betyder det for dig?

1. Nævn det tidligt

2. Tilbyd det til alle

3. Tilbyd det alligevel, selvom du møder kunden sidst i købsrejsen.

Når du gør det, øger du **opmærksomheden** omkring vores finansielle services. Og næste gang Karl skal købe noget til hjemmet, ved han allerede, at IKEA kan yde finansiering. Han vil også sprede budskabet og fortælle sine venner og familie om sine positive erfaringer med IKEA.



**Mund til mund er et effektivt værktøj!**

## Nu skal vi øve os!

Du har lært en hel del om vores finansielle services, og hvornår du skal tilbyde dem. I dette afsnit vil vi se nærmere på nogle af de mest almindelige scenarier. De vil give dig mere viden og mulighed for at reflektere over, hvordan du kan udvikle dine fremtidige salgssamtaler. Husk, at det kræver øvelse at blive rigtig god til noget. Dette er et godt sted at starte.

### Scenarie 1 – Dagligstue

En kunde er taget til varehuset for at se en sofa, som kunden har set tidligere på hjemmesiden. En medarbejder har hjulpet kunden med at bygge modellen, så den passer til rummets mål, og vælge betræk, der matcher de nymalede vægge. Efter at have vendt den samlede pris og leveringsmuligheder er det tid til at afslutte handlen. Lyt til deres samtale for at se, hvad der sker derefter.





Hvad synes du gjorde en positiv forskel?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

☐

At nævne finansiering tidligt

☐

At forklare tilbuddet

☐

At vise klare fordele ved finansiering

☐

At presse kunden til at afslutte handlen

SUBMIT

FORTSÆT

## Scenarie 2 – Køkken

En medarbejder og kunden planlægger et nyt køkken til den nye lejlighed, som kunden snart flytter ind i. De har lige valgt kogepladen og vil nu se på ovne. Kunden har nævnt, at vedkommende elsker at bage og har drømt om en ny ovn i lang tid.



Hvad førte til succes i anden del af samtalen?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

- 
- ☐ At nævne finansielle services
  - ☐ At forklare fleksibiliteten ved den finansielle løsning
  - ☐ At henvise til kundens behov

☐

At holde sig til kundens budget

SUBMIT

FORTSÆT

### Scenarie 3 – Soveværelse

En kunde bestiller at købe en ny, større seng til sit renoverede soveværelse. Sengen er på lager, så kunden får den leveret allerede i denne uge. Først fandt kunden det svært at vælge en model, men vedkommende er tilfreds med valget og glad for at færdiggøre ordren.



Hvad gjorde medarbejderen rigtigt i anden del af samtalen?

Du kan afkrydse mere end et enkelt svar.

- 
- ☐ Nævnte det komplette tilbud, herunder finansiering
  - ☐ Henviste kunde til en anden afdeling
  - ☐ Fremhævede, at finansiering kan bruges til småting

☐

Henviste kunden til at tale med en anden

SUBMIT

# Før du går

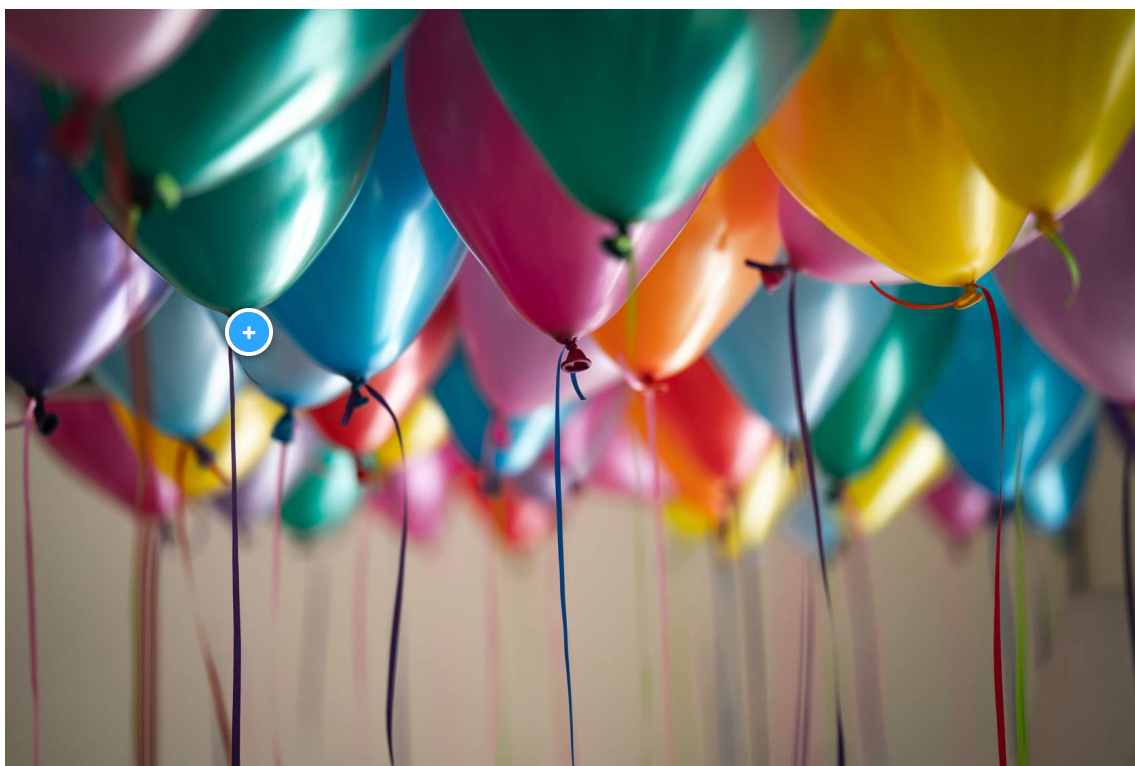
---

## Tillykke!

Du er nået til slutningen af denne eLearning, men det er kun begyndelsen. Vi lærer hele tiden, hver eneste dag. Nedenfor finder du de vigtigste takeaways, der understøtter din læringsproces.

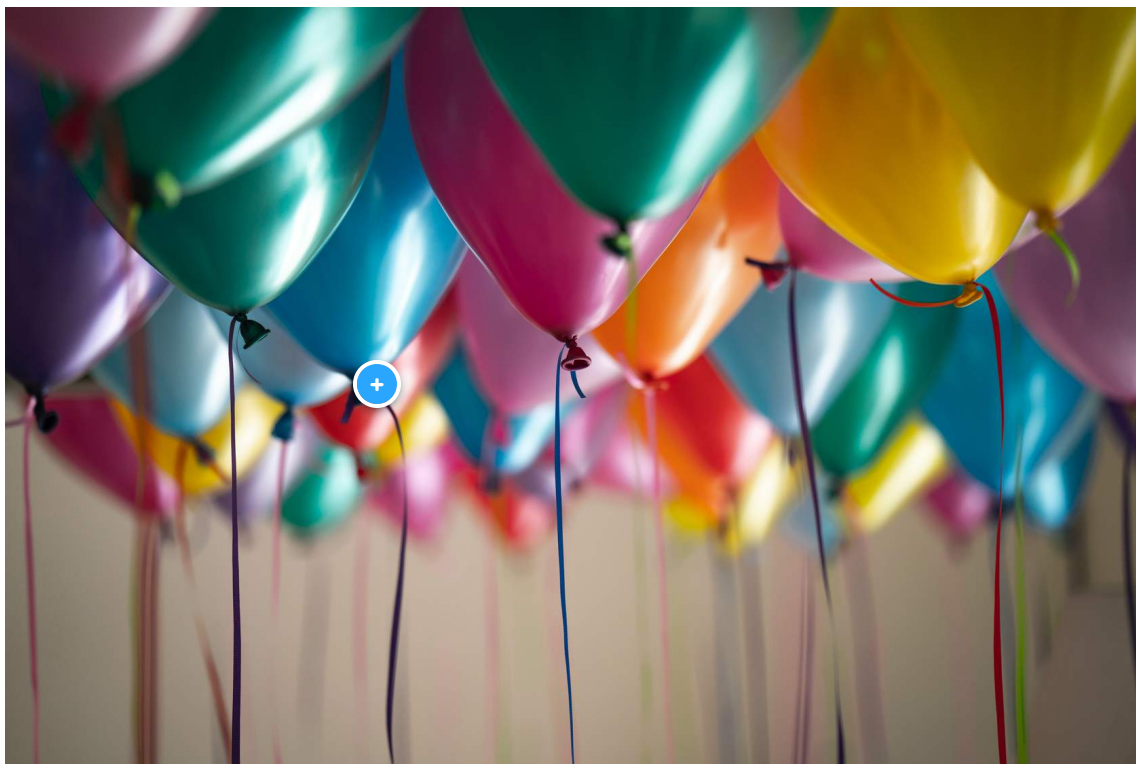






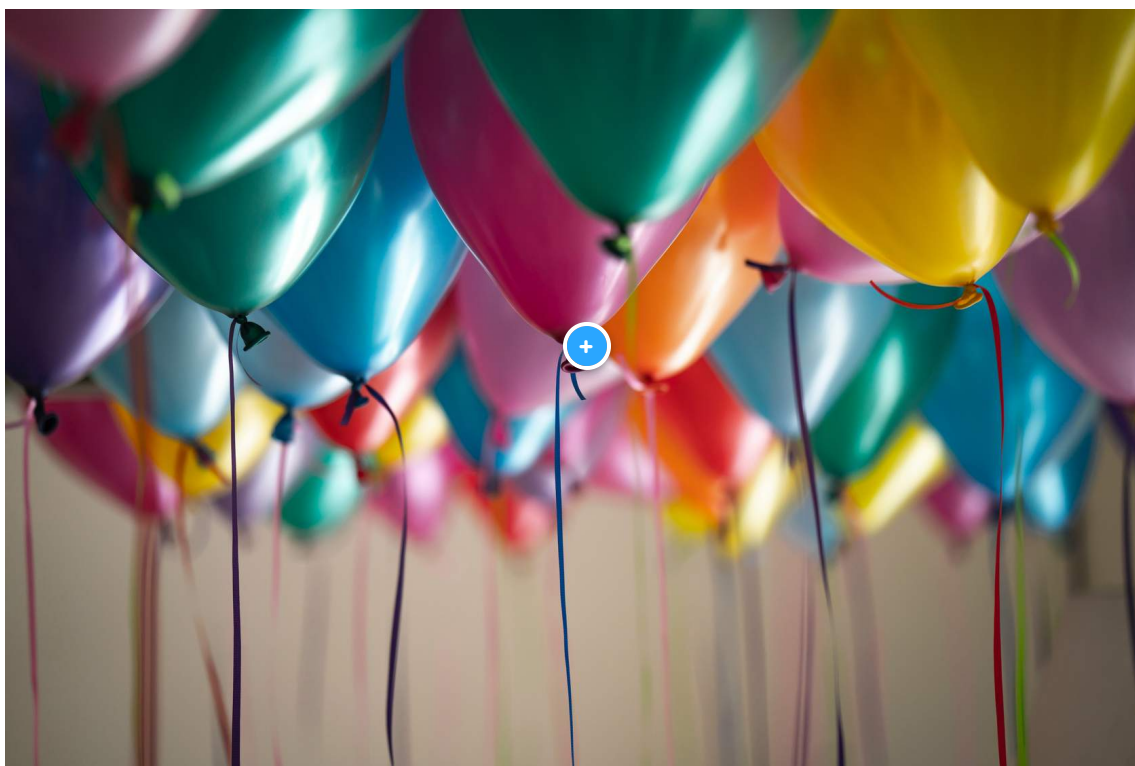
**Finansielle servicer skal som alle andre produkter tilbydes til alle!**

Det er lige meget, om kurven er stor eller lille. Det er op til vores kunder at beslutte, hvordan de vil betale for den. Fortæl dem, at tilbuddet eksisterer.



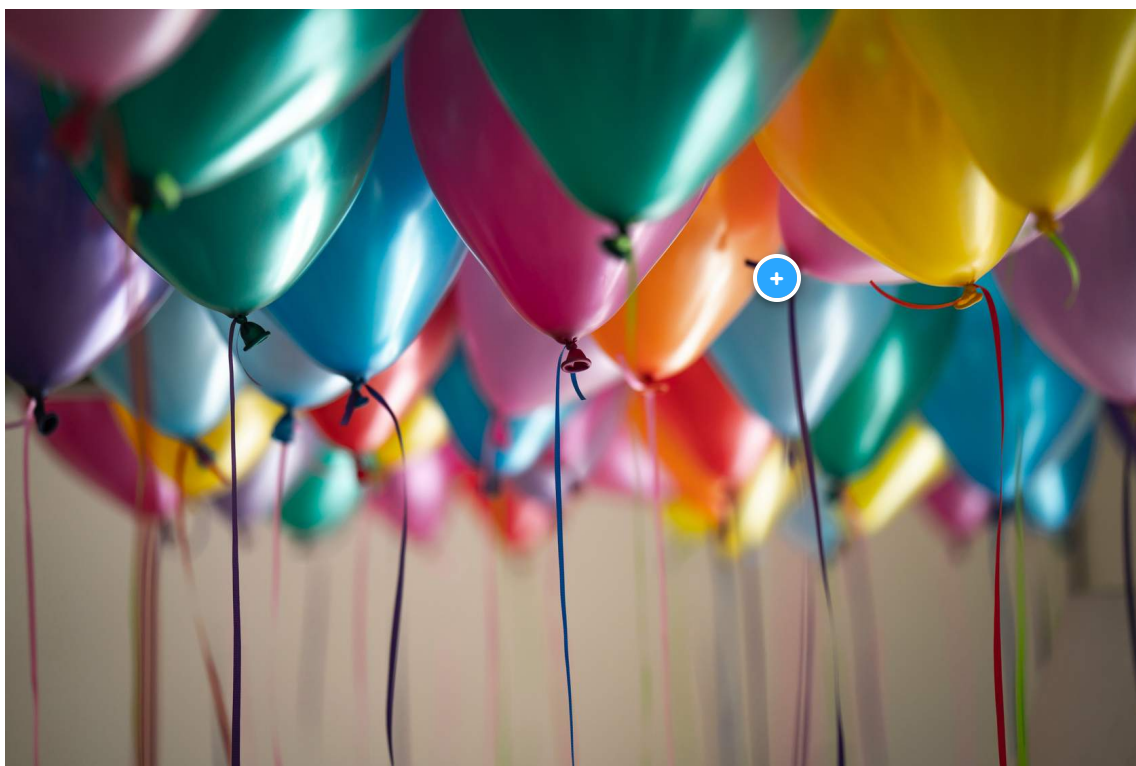
**Tilbyd det så tidligt som muligt!**

Det hjælper dine kunder med at finde deres drømmeprodukter.



### **Tilbyd det alligevel**

Det gør ikke noget, at kunden allerede har besluttet sig for, hvad han/hun vil have. Tilbyd kunden finansiering for at se, om vedkommende har brug for det.



**Find din åbningsreplik, og gå med den!**

Husk, at dit personlige præg gør en stor forskel!



### Lær mere om tilbuddet!

Husk at få specifikke oplysninger om tilbuddet på dit marked. Din leder hjælper dig med at finde det, du skal bruge.

## Hvad skal der nu ske?

- **Tal med din leder.** Diskuter dit mål, og læs om de relevante finansielle servicier på dit marked.
- **Begynd at øve dig.** Se, hvordan forskellige åbningsreplikker fungerer. Det kan være svært i starten, men med tiden er vi sikre på, at du finder din vej.
- **Udfordr en kollega.** De er en fantastisk videnskilde. Hjælp hinanden med at vokse ved at dele jeres yndlingsreplikker og give feedback.

---

# Spred ordet!

Fortæl dine kunder, naboer og din mor, at IKEA kan dække deres finansielle behov.

