

Du behöver inte vara bra på att förhandla. Du behöver bara ringa, säga några lugna meningar och sedan vara tyst. Här är hela samtalet ord för ord.

Innan du ringer

1. Ha ditt nuvarande månadspris framför dig, och när kampanjen löper ut.
2. Kolla snabbt vad en konkurrent tar för ungefär samma sak, så du har en siffra att nämna.
3. Avsätt en kvart utan stress. Du behöver inte ha bråttom.

Be att bli kopplad till uppsägningen

Ring inte den vanliga supporten för att be om rabatt. Säg att du vill säga upp ditt abonnemang. Den som hanterar uppsägningar har nästan alltid större utrymme att sänka priset, eftersom deras uppgift är att behålla dig.

Säg så här

"Hej. Mitt kampanjpris håller på att gå ut och månadskostnaden är på väg upp. Jag har sett bättre erbjudanden hos andra, så jag funderar på att byta. Innan jag gör det ville jag höra vad ni kan göra för att jag ska stanna."

Sedan säger du ingenting mer. Låt tystnaden göra jobbet. Du har precis bett dem räkna, och de kommer att räkna.

Om de säger nej

"Då förstår jag det. Kan du då hjälpa mig att avsluta abonnemanget från och med att bindningstiden går ut?"

Den meningen är ofta det som får fram ett bättre erbjudande, eftersom det är först nu de tror att du menar allvar. Får du ändå inget, så är svaret tydligt. Då byter du i stället, och du har förlorat exakt ingenting på att fråga.

Efter samtalet

1. Anteckna det nya priset och vilket datum det gäller till.
2. Lägg en påminnelse i mobilen två veckor innan det datumet.
3. När påminnelsen ringer, gör du om precis samma sak. Det tar en kvart, igen.