BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

TRENING 2026 · #ENIUKEN

Bli refererbar

Skriv og øv på en partnerpresentasjon som gjør det lettere for teamet å kjenne igjen et behov du kan løse.

Kenneth Tinglum, National Trainer, BNI Norge



BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

DETTE TAR DU MED DEG

Før du er refererbar · Partnerpresentasjonen · Neste steg og øving

- En ferdig partnerpresentasjon på 30 sekunder, skrevet og testet.
- En oppskrift i fire steg som gjør forberedelsen til ti minutter i uka.
- Fire kundecase du kan forberede til de neste møtene.

Fra avtale til neste ukes kundecase

Før du er refererbar
Møt opp og følg opp det du har sagt.

Partnerpresentasjonen
Fortell ett kundecase og be teamet se bakover.

Neste steg og øving
Øv på manuset og ta med ett grep inn i neste ukes nye case.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Hva må til før du er refererbar?

Når du blir BNI-partner, har teamet allerede sagt ja til å samarbeide med deg. De går ut fra at du møter opp når dere har avtalt noe, svarer når noen tar kontakt, og tar personen på alvor. Den tilliten har du med deg fra første møte. Den er nok til at en partner kan vurdere å introdusere deg for noen som trenger hjelp.

Det er lett å tenke: «Jeg må bli bedre kjent med de andre før vi kan gi hverandre referanser.» Da kan du gå i månedsvis og vente på å føle deg klar. I mellomtiden kan partnerne allerede ha hatt flere samtaler med folk som trenger akkurat det du kan hjelpe med. Hvis de bare vet at du er rørlegger, er det lett å høre «rørlegger» i ukesmøtet uten å tenke på det søsteren fortalte på søndag.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Fra søndagsmiddagen til ukesmøtet

Tenk at du er ny i teamet. På søndag spiste en av partnerne middag hos søsteren sin. Hun sa: «Jeg har tømt bøtta under kjøkkenvasken hver kveld denne uka.» På ukesmøtet forteller du om en kunde som sa nesten det samme. Så spør du: «Hvem har du snakket med siden forrige møte som har fortalt om noe lignende?»

Da kan partneren tenke: «Det var jo akkurat det søsteren min sa på søndag.» Etter møtet kan de spørre henne: «Jeg har en partner som jobber med dette. Vil du at jeg setter dere i kontakt?» Samtalen hadde allerede skjedd. Kundecaset og spørsmålet gjorde at partneren kom på den.

Fra søndagsmiddagen til ukesmøtet

- Søndag
  Søsteren forteller om bøtta under vasken.
- I ukesmøtet
  Kundecaset får partneren til å huske det hun sa.
- Etter møtet
  Partneren spør om hun ønsker en introduksjon.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Når partneren velger å la det ligge

En partner kan også komme på deg og velge å la det ligge. Kanskje dere hadde avtalt et 1-til-1-møte, og du uteble uten beskjed. Kanskje du lovet å sende noe, og partneren måtte purre to ganger. Nå vurderer de om søsteren også vil bli sittende og vente. Små avtaler får betydning fordi de gir partnerne en erfaring med hva som skjer når noen regner med deg.

Fra første uke kan du gjøre to ting:

- Ta vare på tilliten du kommer inn med. Møt opp, gjør det du sa du skulle gjøre, og gi beskjed tidlig når noe endrer seg.
- Hjelp teamet å se bakover. Fortell ett kundecase med kundens egne ord. Spør deretter hvem de allerede har snakket med som fortalte om en lignende situasjon.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Prøv det i et 1-til-1-møte

Du kan bruke et 1-til-1-møte på samme måte. Be partneren fortelle om én kunde de nylig hjalp. Spør: «Hva sa kunden da de beskrev problemet?» Tenk deretter gjennom samtalene du allerede har hatt denne uka. Kommer du på noen som fortalte om noe lignende, har du en konkret mulighet du kan følge opp allerede i dag.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

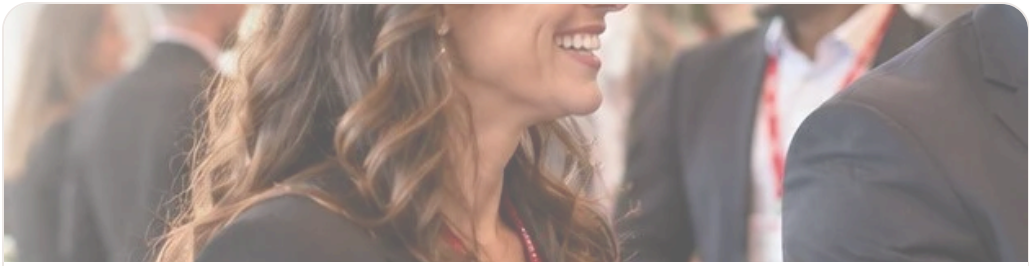
Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Møt opp og bli kjent

Teamet har allerede tatt deg inn som partner. I ukesmøtene og 1-til-1-møtene ser de hvordan du bruker plassen du har fått. Når du møter forberedt og følger med, blir det enklere å samarbeide med deg. Gjentatte avlysninger, uteblivelser eller manglende oppfølging kan gjøre at en partner tenker seg om neste gang det dukker opp en referansemulighet.



Når en avtale må endres

Du har sagt ja

Partneren holder av tid eller plass til deg.

Noe endrer seg

Gi beskjed så snart du vet at du må melde avbud.

Avklar neste steg

Foreslå et nytt tidspunkt hvis det passer.

Hva legger partnerne merke til?

- I ukesmøtet: Du er klar når møtet begynner, følger med under partnerpresentasjonene og noterer når en kundesetning minner deg om en samtale du har hatt.
- I et 1-til-1-møte: Du vet hva dere avtalte å snakke om og har med ett spørsmål. «Da du fortalte om den butikken som hadde flyttet, hva var det kundene sa da de lette etter inngangen?»

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

- Når noen inviterer deg: Du svarer på invitasjonen og gir beskjed hvis du må endre svaret. Arrangøren kan ha bestilt mat eller holdt av en plass til deg.

> Eksempel: Du sa ja til å komme på en partners bedriftsbesøk. Samme dag får du en kundeavtale som kolliderer. Ring eller send melding så snart du vet det: «Jeg sa ja til besøket i ettermiddag. Jeg har fått en avtale som kolliderer og må melde avbud. Har dere et nytt besøk på gang? Jeg vil gjerne komme.»

Se på neste uke. Hvilken avtale i teamet kan du møte bedre forberedt til? Bruk to minutter nå på å notere spørsmålet eller sjekke at tidspunktet fortsatt passer.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Gjør det du har sagt

De små løftene kommer ofte på vei ut av møtet. «Jeg sender deg det i dag.» «Jeg sjekker med kollegaen min.» «Jeg ringer før fredag.» Den som hører det, kan planlegge ut fra det du sa. Hvis løftet blir borte, må partneren enten purre, gjøre jobben selv eller vente uten å vite hva som skjer.

Samme løfte. To ulike torsdager.

Du lovet å sende kontaktinformasjonen klokka 15.00. Nå mangler du fortsatt svar.

14.00 15.00 · Frist 16.00

▶ Gi beskjed før fristen

▶ La fristen gå ut

Gjør avtalen lett å følge opp

1. Avtal hva og når. «Jeg sender deg kontaktinformasjonen innen torsdag klokka tre.» Legg det inn i kalenderen med en gang hvis du gjør det senere.
2. Gi beskjed før fristen går ut. «Jeg venter fortsatt på svar fra kollegaen min. Jeg sjekker igjen torsdag og gir deg en oppdatering før lunsj.»
3. Avslutt det du startet. «Nå har jeg sjekket. Vi må stå over denne gangen.» Et tydelig svar gjør at partneren kan gå videre.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Hvis du allerede har glemt det: «Jeg sa jeg skulle sende deg det i går, men det glapp for meg. Jeg sender det innen klokka to i dag. Trenger du det før?» Følg opp med det du lovet.

Sjekk om du har én åpen avtale fra forrige ukesmøte eller et 1-til-1-møte. Gjør det du sa, eller gi partneren en oppdatering i dag.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Vis hvordan du tar vare på folk

Når en partner vurderer å introdusere deg for en kunde, kollega eller venn, har de også den personen i tankene. De vil at vedkommende skal få et svar, bli lyttet til og forstå hva som skjer videre. I teamet ser de allerede hvordan du svarer på spørsmål, håndterer uenighet og følger opp når en sak tar lengre tid enn ventet.



Det personen opplever

Spør
Hva har dere prøvd, og hva haster?

Forklar neste steg
Si hva som skjer videre, og når.

Følg opp
Gi svar eller hjelp personen videre.

Slik kan det se ut i praksis

- Forstå hva personen trenger først. «Hva har dere prøvd så langt, og hva haster mest?» Oppsummer det du hørte før du foreslår noe.
- Fortell hva som skjer videre. «Jeg har sett på bildene. Jeg kan komme på befaring mandag. Etterpå sier jeg fra om dette er noe jeg kan ta.»

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

- Si fra tidlig hvis saken passer bedre hos en annen. «Ut fra det du forteller, bør en takstmann se på fukten først. Vil du at jeg undersøker hvem som kan hjelpe?»
- Gi en kort status når det er avtalt. «Takk for introduksjonen. Vi har snakket og avtalt neste steg.» Hold detaljene i samtalen mellom deg og personen.

Eksempel: En partner ber deg se på et spørsmål fra en venn. Etter en kort prat skjønner du at de trenger hjelp utenfor ditt ekspertområde. Forklar hva du kan svare på, hva du ville fått undersøkt videre og om de ønsker hjelp til å finne riktig person. Da vet de hva de kan gjøre videre.

Velg én handling du kan gjenta denne uka. Møt til avtalt tid, gi beskjed når noe endrer seg, eller avslutt en sak som noen fortsatt venter på svar om.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Partnerpresentasjonen

Fortell om én kunde. Still et spørsmål som minner partnerne om noen med samme behov, og si hva de skal gjøre hvis de kommer på noen.

Målet med partnerpresentasjonen er at teamet kjenner igjen et behov du kan løse og vet hva de kan gjøre etter møtet. Ukens kundecase viser én konkret situasjon du kan hjelpe med. Det kan gi en ny partner et treff allerede i første møte. Gi dem et øyeblikk av gjenkjennelse. Tre ting skal til:

- Et problem de har hørt i uka som gikk.
- En følelse: hva det koster å la det være.
- En setning, så de kan gjøre det nå.

Partnerpresentasjonen er rammen, og ukens kundecase er innholdet. Før hvert møte kan du spørre deg selv: hvem i rommet har snakket med kunden min denne uka, uten å vite det?

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Samme fire steg. Nytt kundecase hver uke.

En grafisk designer bruker samme oppskrift to uker på rad. Spørsmålet tar utgangspunkt i problemet fra kundecaset og favner lignende situasjoner teamet kan ha opplevd selv.

STEG	UKE 1 · BUTIKKEN	UKE 2 · LAGERET
Fang oppmerksomheten	Butikken flyttet. Kundene gikk fortsatt til den gamle døra.	Sjåførene kom stadig inn hoveddøra på lageret.
Problemet	«Kundene går fortsatt til **den gamle inngangen**. Jeg må gå fra kassa for å vise dem veien.»	«Sjåførene må stadig **spørre etter varemottaket**. Vi må gå ut og vise dem veien.»
Løsning og effekt	Vi utformet skilt til den nye inngangen. Nå finner kundene fram selv.	Vi lagde veivisning fra innkjørselen. Nå kjører sjåførene rett til varemottaket.
Be om referansen	«Har du **gått til den gamle døra eller lett etter inngangen** på vei til en kunde de siste dagene? Da kan kundene deres oppleve det samme. Kom bort til meg etter møtet, så avklarer vi om bedriften ønsker hjelp med veivisning.»	«Har du måttet **stoppe og spørre om veien** da du besøkte en bedrift de siste dagene? Kom bort til meg etter møtet. Vi avklarer om flere besøkende leter etter veien, og hvem som kan spørre bedriften om de ønsker hjelp.»

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Partnerpresentasjonen

Rammen du bruker hver uke.

Ukens kundecase

Én situasjon, ett behov og det som endret seg.

Spørsmålet til teamet

Hva kan de kjenne igjen fra en samtale?

Har du lett etter inngangen én gang, kan det ha flere forklaringer. Etter møtet kan vi spørre: Hvor stoppet du opp? Opplever andre det samme? Hvem hos bedriften kan vi spørre om de ønsker hjelp med veivisning?

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Fire forhold som gjør kundecaset vanskelig å kjenne igjen

DET VI OFTE HØRER	DET SOM SKAPER REFERANSER
«Vi leverer regnskap, lønn, rådgivning og årsoppgjør.»	Ett problem om gangen. Én ting partnerne kla huske.
«Jeg kan hjelpe alle bedrifter.»	Én type kunde. Når du sier alle, ser partnerne ingen.
«Ta kontakt hvis du kjenner noen.»	Et konkret spørsmål om samtaler partnerne allerede har hatt: «Hvem har du snakket med siste dagene?»
Nye fakta hver uke, men ingen kunde.	En ekte kundehistorie, med ett tall som er lett gjenta.

«Ta kontakt hvis du kjenner noen» er den vanligste fallgruven. Setningen er for svak, skyver avgjørelsen ut i fremtiden og gjør det lett å utsette handlingen. Be heller om en konkret samtale partnerne allerede har hatt.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Hva måtte kunden gjøre hver gang?

Da kundene gikk til den gamle inngangen, måtte de ansatte forlate kassa for å vise vei. Den detaljen forteller både hva som skjedde og hva det kostet i hverdagen. Bruk tall når kunden eller arbeidet ditt kan dokumentere dem. En konkret endring kan også stå alene: «Nå finner kundene inngangen selv.» Har butikken telt henvendelsene, kan du si hva den målte, for eksempel «I den første uka etter endringen fikk vi to spørsmål om inngangen, mot tolv uka før.» Tallene her er kun et øvingseksempel.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Flink og refererbar

Du kan være best i faget, og likevel vanskelig å referere.

Å vite at «Anne er advokat» forteller yrket hennes, mens et konkret behov viser når du skal tenke på henne. Vet du derimot at Anne hjelper små bedrifter som står fast i en konflikt med en ansatt, begynner du å høre det overalt: i lunsjen, i garderoben på fotballtreningen, hos kunden din.

Du blir refererbar når partnerne forstår hva du hjelper kundene med, godt nok til å kjenne igjen situasjonen i sin egen hverdag. Det viktigste er at de vet hvilket problem du løser, og hvem som har det. Refererbarhet er en ferdighet, og den kan trenes uke for uke.

PRØV NÅ

Tenk på en samtale du har hatt med en kunde. Hva sa kunden da de beskrev problemet? Skriv ned én setning med kundens egne ord. For eksempel: «Vi rekker aldri å følge opp tilbudene.»

Teamet kan huske en replikk, men også noe de selv har opplevd: å lete etter en inngang, vente på en fil eller se at en venn stadig tømmer en bøtte under vasken. Begge deler gir noe konkret å følge opp.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Fem spor: beskriv problemet slik kunden sier det

Fem vinkler på butikkflyttingen

Ordene

«Folk går fortsatt til den gamle inngangen.»

Frustrasjonen

Den ansatte må stadig forlate kassa.

Utløseren

Butikken flyttet forrige uke.

Kostnaden

Køen blir stående mens den ansatte viser vei.

Kilden

Butikkinnrederen hører om det under befaringen.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Den samme flyttingen kan gi fem spor. Velg det teamet lettest kan kjenne igjen denne uka.

Ordene	«Folk går fortsatt til den gamle inngangen.»
Frustrasjonen	«Jeg er lei av å gå ut og hente kunder mens jeg står i kassa.»
Utløseren	Butikken flyttet forrige uke.
Kostnaden	Hver tur ut av kassa avbryter arbeidet.
Kilden	Butikkinnrederen hører om problemet på befaring, før den grafiske designeren får oppdraget.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Ett kundecase, ett behov

Hva husker teamet fra butikken?

Ny logo
Et kjennetegn ved butikken. Sier lite om hvorfor kundene leter etter døra.

Ny adresse
Forklarer hva som endret seg. Legg til hva kundene opplever.

Kunder ved gammel dør
Dette kan teamet kjenne igjen fra en samtale de allerede har hatt.

Gi teamet noe konkret å kjenne igjen.

Ta utgangspunkt i en kunde du har hjulpet. Fortell om ett reelt behov, med ord kunden selv ville brukt. Da får partnerne noe konkret å kjenne igjen når de tenker på samtaler de har hatt.

EKSEMPEL

En butikksjef sa: «Folk går fortsatt til den gamle inngangen.» Det er en setning teamet kan kjenne igjen når noen forteller om en butikk som har flyttet.

Prøv nå. Velg ett kundecase og skriv problemet i én setning. Hva var det kunden trengte hjelp med akkurat da?

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Butikken flyttet, fikk ny logo og oppdaget at kundene fortsatt gikk til den gamle inngangen. Hvilken detalj kan minne teamet om en samtale de allerede har hatt?

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Et spørsmål som får partnerne til å se bakover

To spørsmål til samme kundecase

«Kjenner dere noen som trenger skilt?»
Lytteren må selv oversette ekspertområdet til en situasjon.

«Hvem har fortalt at kundene går til den gamle inngangen?»
Lytteren kan tenke tilbake: «Det sa jo butikksjefen på mandag.»

Bruk kundens ord i forespørselen.

Avslutt kundecaset med et spørsmål som peker på samtaler partnerne allerede har hatt. Bruk de samme ordene som beskrev problemet i kundecaset.

> Et spørsmål du kan bruke«Hvem har du snakket med siden forrige møte som har sagt at kundene fortsatt går til den gamle inngangen?»

Prøv nå. Begynn med «Hvem har du snakket med siden forrige møte som ...?» og bruk setningen fra kundecaset ditt. Avslutt med det du ber partneren gjøre.

▶ Fire måter å hjelpe teamet å se bakover

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Oppskriften i fire steg

30 sekunder, hver uke. Den samme oppskriften som ukens kundecase i MSP.



Last ned som GIF

Nesten halvparten av tiden går til steg 4, fordi det er der referansen skapes. 30 sekunder er kort, så bruk hele tiden på kundecaset og spørsmålet i stedet for en tjenesteliste.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Steg 1: Fang oppmerksomheten

Fortell hva du skal snakke om i dag, i én setning. Bare ett produkt eller én løsning, gjerne med et tall.

- «Kundene sto ved den gamle inngangen selv etter at butikken hadde flyttet.»
- «En bolig som står usolgt, taper seg i verdi hver eneste uke.»
- «En maratonløper gikk tom for energi etter 25 kilometer på hver eneste langtur.»
- «Daglig leder fikk regnskapstallene først etter at beslutningene allerede var tatt.»

Gå rett på saken og la navnelappen ta seg av navn og bedrift. Et dokumentert tall kan gjøre konsekvensen konkret. Bruk det når det hjelper teamet å forstå kundecaset. Tall du bruker, må være sanne og dine egne.

▶ Fem eksempler fra ulike ekspertområder

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Steg 2: Problemet

Fortell om én ekte kunde, så vi kjenner det. Gjengi kundens egne ord når du husker dem. Ellers gjenforteller du meningen slik at situasjonen fortsatt er sann og gjenkjennelig. Det er denne beskrivelsen partnerne har hørt i samtalene sine denne uka. Seks spørsmål hjelper deg, men på ti sekunder rekker du ett eller to. Velg de som gir mest følelse:

Hvem var kunden?	Bransje, rolle, størrelse.
Hva var problemet?	Med kundens egne ord.
Hva hadde skjedd?	Utløseren som gjorde det akutt.
Hva kostet det?	Kroner, tid, stress eller risiko.
Hvordan føltes det?	Frustrasjon, stress, søvnløse netter.
Hva sto på spill?	Konsekvensen skaper følelsen.

«De hadde problemer med regnskapet» gir ingen følelse. «Daglig leder satt med regnskapet hver søndag kveld i stedet for å være med barna» gjør det, og får partnerne til å tenke på noen de kjenner. Anonymiser gjerne kunden, men historien og følelsene må være ekte. Spør om lov hvis du bruker navn.

▶ Fem eksempler fra ulike ekspertområder

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Steg 3: Løsning og effekt

Ved den samme inngangen før og etter

Før

Kunden går til gammel inngang. Den ansatte må gå ut fra kassa og vise vei.

Etter

Kunden følger skiltet til inngangen. Den ansatte blir ved kassa.

Fortell kort hva du gjorde, og vis hva som ble annerledes i kundens hverdag. Bruk et tall når du kan dokumentere det. Ellers holder det å beskrive endringen konkret.

«Vi satte opp skilt der kundene måtte velge vei. Nå finner de inngangen selv, og de ansatte slipper å gå ut og hente dem.»

▶ Fem eksempler fra ulike ekspertområder

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Steg 4: Be om referansen, nå

A–B–C fra ukesmøtet til en tidligere samtale

A · Lignende kunder

En butikk har flyttet, og kundene leter fortsatt etter den nye inngangen.

B · Se bakover

I ukesmøtet kommer partneren på samtalen de hadde mandag. «Folk går fortsatt til den gamle døra.»



C · Neste steg

Snakk sammen etter møtet. Avklar behovet og spør personen om de ønsker en introduksjon.

La kundecaset bestemme hvem du søker. Beskriv personer eller virksomheter i en lignende situasjon, med et problem teamet kan kjenne igjen.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

A. Lignende kunder

En butikk har flyttet, og kundene leter etter den nye inngangen.

B. Se bakover

Hvem har nevnt at kundene fortsatt går til den gamle inngangen?

C. Neste steg

Kom bort til meg etter møtet, så finner vi ut hvordan vi kan hjelpe.

B er spørsmålet som gjør kundecaset nyttig for teamet. Gi partnerne en setning de kan kjenne igjen fra en samtale de allerede har hatt. Det kan være noe en kunde sa på jobb, eller noe en venn fortalte på vei hjem. Start med situasjonen og kundens ord. To personer kan ha det samme problemet selv om de jobber i helt ulike bransjer. Gi teamet et øyeblikk til å tenke.

«Kjenner dere noen som trenger skilt?» ber teamet lete etter et fagord. «Hvem har fortalt at kundene fortsatt går til den gamle inngangen?» gir dem en replikk å kjenne igjen.

Et navn kan hjelpe teamet å se for seg situasjonen. Selve søket kan stå uten navn: en butikk som nylig har flyttet, der kundene fortsatt går til den gamle døra.

Etter møtet kan partneren avklare behovet. Deretter kan de spørre personen: «Vil du at jeg setter deg i kontakt med en som kan se på det?»

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

▶ Fem eksempler fra ulike ekspertområder

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Slik høres det ut

Se de fire stegene mens du øver

Fang oppmerksomheten
Start med det teamet skal få med seg.

Problemet
Bruk kundens egne ord.

Løsning og effekt
Si hva som endret seg.

Be om referansen
Still spørsmålet som får teamet til å se bakover.

Velg et manus Grafisk designer · butikk · 71 ord

Ti fiktive kundecase til øving, med 65–75 ord hver. Bruk tidtakeren for å finne ut hva som får plass på 30 sekunder i ditt eget tempo. Velg et reelt kundecase til ukens partnerpresentasjon.

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

▼ Grafisk designer · butikk · 71 ord

1. Fang oppmerksomheten. «Kundene fant den gamle inngangen lenge etter at butikken flyttet.»

2. Problemet. «Butikksjefen sa folk ringte fra fortauet og lurte på om det var stengt. De ansatte måtte gå fra kassa for å vise vei.»

3. Løsning og effekt. «Vi satte opp skilt der kundene måtte velge retning. Nå finner de fram selv.»

4. Be om referansen. «Har du lett etter inngangen hos en kunde de siste dagene? Kom bort til meg etter møtet, så ser vi om vi kan hjelpe.»

Tenk tilbake: Hvilken samtale eller opplevelse minner deg om dette: folk går fortsatt til den gamle inngangen?

▶ IT-konsulent · konsulentselskap · 69 ord

▶ Renhold bedrift · kurslokale · 69 ord

▶ Transport · nettbutikk · 70 ord

▶ Bedriftskonsulent · håndverksbedrift · 71 ord

▶ Interiørdesigner · kontor · 69 ord

▶ Elektriker · bolig · 70 ord

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

▶ Gartner · familie · 72 ord

▶ Organisering · privat · 71 ord

▶ Rørlegger · bolig · 73 ord

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Kvalitetssjekken

Start med å spørre lytteren «Hva husker du?» før dere viser sjekklisten. Et navn som dukker opp, er en mulighet å følge opp. Avklar om behovet fortsatt gjelder og om personen ønsker kontakt.

Hva satt lytteren igjen med?

Manuset

«Kundene gikk til den gamle inngangen, og vi utformet ny veivisning.»

Lytteren

«Jeg husker problemet, men jeg lurer på hva du vil jeg skal gjøre.»

Juster forespørselen

«Hvis det minner deg om en samtale, kom bort til meg etter møtet.»

Tre spørsmål avslører om presentasjonen virker:

Hvilket problem husket du?	Hvis lytteren bare husket ekspertområdet, prøv kundens egne ord.
Kom du på en tidligere samtale eller opplevelse?	Et tydelig kundecase fungerer godt også når denne partneren mangler et relevant treff akkurat nå.
Vet du hva du skal gjøre etter møtet?	Ved tvil: gjør forespørselen mer konkret.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Du holder presentasjonen. Partnerne lytter etter noe de har hørt før. Etter møtet kan du spørre én partner: «Hvilket problem satt du igjen med, og hva ba jeg deg gjøre?» Bruk svaret til å gjøre neste ukes nye kundecase tydeligere.

Sjekk din egen partnerpresentasjon

- [ ] Jeg bruker kundens egne ord.
- [ ] Jeg sier hva som endret seg for kunden.
- [ ] Partnerne vet hva jeg ber dem gjøre.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Skriv din egen

Skriv presentasjonen, les den høyt og juster den til den tar 30 sekunder.

Fyll inn de fire stegene. Tidsestimatet regner med vanlig taletempo, og teksten lagres i nettleseren din, så du kan komme tilbake til den. Sikt på å være tydelig heller enn perfekt, slik at én person kommer på et navn.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

1 Fang oppmerksomheten mål ≈ 3 s

Én kort setning om hva du snakker om i dag. Gjerne et tall.

2 Problemet mål ≈ 10 s

En ekte kunde, med kundens egne ord. Hvordan føltes det, eller hva kostet det?

3 Løsning og effekt mål ≈ 5 s

Hva endret seg? Gjerne et tall.

4 Be om referansen mål ≈ 12 s

«Hvem har du snakket med siden forrige møte som …? Kom bort til meg etter møtet. Si gjerne: …»

Totalt: **0 s** av 30 s

Kundecase 1

Tittel

Uke Week --, ----

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Hør hvordan den høres ut

Bruker du mer enn 30 sekunder, velg én opplysning å ta ut. Les på nytt og sjekk at kunden, problemet og spørsmålet fortsatt er tydelige.

Les presentasjonen høyt. Hør etter om problemet kommer tydelig fram og om det er lett å forstå hva du ber teamet gjøre. Kort ned én setning og les den på nytt.

Etter partnerpresentasjonen

Finn ut hva partnerne husket.

Spør én partner etter møtet hva de hørte. Det du får tilbake, viser hva teamet kan kjenne igjen og hvilken handling forespørselen legger opp til.

Kundens ord	«Hvilket problem husker du fra presentasjonen?»
Gjenkjennelse	«Var det noen du kom på mens jeg snakket?»
Forespørselen	«Hva ba jeg deg gjøre etter møtet?»

Dette husket partneren

Dette tar jeg med inn i neste kundecase

Eksempel: «Jeg vil starte med det kunden faktisk sa.»

Juster presentasjonen

Skriv ned ett grep du vil ta med deg når du presenterer et nytt kundecase neste uke. Se hvordan partnerne kan bruke et kundecase når de lytter.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Neste ukes partnerpresentasjon

Nytt kundecase, samme grep

Denne uka

Den ansatte måtte forlate kassa for å vise vei.

Grepet jeg tar med

Bruk det kunden faktisk sa.

Neste uke

«Sjåførene kommer inn hoveddøra og spør hvor varemottaket er.»

Velg neste kundecase og gjør presentasjonen klar.

FØR MØTET	I MØTET	ETTER MØTET
Velg ukens kundecase	Fortell om ett behov	Spør hva partnerr husket
Skriv de fire stegene	Still ett spørsmål om samtaler de har hatt	Juster én setning
Øv til det tar 30 sekunder	Be om en konkret handling	Velg neste ukes kundecase

> **Gjør jobben. Rapporter jobben. Lær av jobben. Gjør det igjen.**

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Fire kundecase gir en hel måned

To kunder kan ha beslektede problemer innen samme ekspertområde. Velg en ny faktisk kunde eller situasjon hver uke, og vis hva akkurat denne kunden opplevde.

Den vanligste terskelen er å lure på hva du skal snakke om denne uka. Skriv fire kundecase i dag, så er du klar for en måned:

Uke 1	Et typisk behov: den vanligste grunnen til at kunder kommer til deg.
Uke 2	Et oversett behov: noe kunden sjelden forbinder med deg ennå.
Uke 3	Fortell om et kundecase der en butikkinnreder fikk høre om et skiltbehov før deg. Spør: «Hvem har du snakket med siden forrige møte som hjelper butikker med å åpne eller flytte?»
Uke 4	En ny kundetype: et nytt segment, eller et ferskt resultat.

Bytt problem hver uke, så lærer partnerne flere situasjoner der du kan hjelpe.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Fire fiktive kundehistorier til øving

1. En butikk flyttet. Kundene gikk til gammel dør. Vi utformet skilt slik at de fant den nye inngangen.
2. Et lager fikk sjåfører inn hoveddøra. Vi lagde veivisning fra innkjørselen til varemottaket.
3. En butikkåpning fikk gjester fra parkeringshuset. Vi samarbeidet med butikkinnrederen om veivisning til riktig dør.
4. Et kundecase fra en butikk under ombygging: kunder kom til en stengt dør. Vi utformet midlertidig veivisning til den åpne inngangen.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Din forpliktelse

SKRIV NED TO TING

Velg kundecaset du vil bruke, og sett av tid til å øve før neste møte.

Kundecaset jeg vil bruke neste uke

F.eks. Kunden som gikk til gammel inngang

Når jeg skal øve før neste møte

F.eks. Tirsdag kl. 15.00

Å forstå metoden er starten.

BNI fungerer når du gjør den.

BNI NORGE

Innhold

Oversikt

Hva må til før du er refererbar?

Partnerpresentasjonen

- Flink og refererbar
- Ett kundecase, ett behov
- Et spørsmål som får partnerne til å se bakover
- Oppskriften i fire steg

Skriv din egen

- Etter partnerpresentasjonen
- Neste ukes partnerpresentasjon

Mer trening

Mer trening

De andre timestreningene

- Referanser uten å tenke: fem strategier for å gjøre det til en vane å kjenne igjen behov og hjelpe folk i nettverket ditt.
- 1-til-1 = referanse: bruk 1-til-1-skjemaet til å forberede møtet og skape referanser begge veier.
- Rolletrening 2026: for deg som har en rolle i teamet, fra teamkoordinator til besøksvert.

Ressurser

- bni.no: team og møtetider.
- BNI Connect og BNI Connect-appen: rapportering av referanser og Takk for business (TFB).

Spørsmål om treningen? Snakk med konsulenten i teamet ditt.
