SALECO-SERIEN · 03 · COACHING

NEI.

Tål det. Vinn likevel.



JOHN ANDERS NORDBØ

SALECO-SERIEN · 03 · COACHING

NEI.

Tål det. Vinn likevel.

En liten bok om å tåle det, og vinne likevel

JOHN ANDERS NORDBØ

NEI.
En liten bok om å tåle det, og vinne likevel

© 2026 John Anders Nordbø
SaLeCo-serien, bok 3 · Coaching

ISBN: kommer

Alle rettigheter forbeholdt. Ingen del av denne boka kan gjengis uten skriftlig tillatelse fra forfatteren.

SALG · LEDELSE · COACHING
saleco.no

Innhold

Før du begynner 5

Del 1 · Det store bildet 7

Del 2 · Det lille bildet 11

De ti elementene 14

Nei er ikke deg 15
Tallene 16
Knappen 17
Cocktailen 19
Spørsmålet etter nei-et 20
Forventningen 22
Rutinene 23
Folka rundt deg 24
Seieren 25
Neste samtale 27

Det siste du trenger å vite 29

Om forfatteren 30

Før du begynner

Det finnes ett ord som har stoppet flere karrierer enn noen finanskrise.

Det er tre bokstaver langt.

Nei.

Det er ikke ordet i seg selv som er farlig. Det er det som skjer i deg etterpå. Den lille stemmen som sier at du ikke er god nok. Lysten til å la telefonen ligge. Unnskyldningen som dukker opp før neste samtale: «Jeg tar det i morgen.»

De to første bøkene i denne serien handlet om salg og om møter. Om hva du gjør når du sitter overfor et menneske og vil ha et ja. Denne boka handler om hva du gjør når du ikke fikk det.

Den handler om coaching. Ikke den typen som koster tusenlapper i timen, men den du kan gjøre for deg selv, hver dag, i sekundene etter et nei.

Jeg har jobbet som mental trener og coach i mange år, og jeg har sett det samme mønsteret igjen og igjen. Forskjellen på de som lykkes og de som gir opp, er nesten aldri talent. Den er nesten alltid hva de gjør med nei-et.

Boka har samme oppskrift som de to første:

- **Del 1** handler om det store bildet: hvorfor alle hører nei, hvorfor det gjør så vondt, og hvorfor de beste hører det oftest.

- **Del 2** handler om det lille bildet: hvordan du blir din egen trener, og ti elementer som gjør deg sterkere for hvert nei du får.

Ti ting. Ingen positiv tenkning på kommando. Bare verktøy som virker når det kjennes som verst.

La oss begynne med det vanskeligste ordet du kjenner.

DEL 1

Det store bildet

Alle hører nei

Det finnes ikke ett eneste menneske som har fått til noe stort uten å høre nei underveis.

J.K. Rowling har fortalt at det første manuset om Harry Potter ble refusert av en lang rekke forlag før noen sa ja. Gründere blir avvist av investor etter investor før én tror på dem. Idrettsutøvere blir vraket fra laget før de en dag står på pallen. Og selgere, de hører nei hver eneste dag.

Forskjellen på dem vi husker og dem vi aldri hørte om, er ikke at de første slapp unna nei-et. Det er at de fortsatte etter det.

Hvorfor nei gjør så vondt

Hvis nei bare var et ord, ville ingen brydd seg. Men det kjennes ikke som et ord. Det kjennes som et slag.

Det er en grunn til det. I tusenvis av år var mennesket avhengig av flokken for å overleve. Å bli avvist av gruppa kunne bety at du ble stående alene i kulda. Hjernen lærte derfor å ta avvisning på dypeste alvor. Forskere har sett at sosial avvisning aktiverer noen av de samme områdene i hjernen som fysisk smerte. Når noen sier nei til deg, reagerer en gammel del av hjernen som om du er i fare.

Det er ikke svakhet. Det er biologi.

Problemet er at biologien ikke skiller mellom en løve og en innkjøpssjef. Kunden som sier «vi er fornøyd med dagens leverandør» utløser den samme gamle alarmen. Hjertet slår fortere. Tankene blir mørkere. Og den enkleste måten å få alarmen til å stilne på, er å slutte å spørre.

Det er derfor så mange selgere ringer færre kunder enn de vet at de burde. Ikke fordi de er late, men fordi hjernen prøver å beskytte dem.

Hvorfor de beste hører nei oftest

Her er paradokset som snur alt på hodet: **De beste selgerne hører flere nei enn alle andre.**

Det er ikke fordi de er dårligere. Det er fordi de spør oftere. Den som tar ti samtaler om dagen, hører flere nei enn den som tar to. Men den som tar ti, får også flere ja.

Det samme gjelder i livet. Den som søker på tjue jobber, får flere avslag enn den som søker på én. Den som inviterer mange på date, blir avvist oftere. Den som starter mange prosjekter, ser flere av dem feile.

Nei er ikke et tegn på at du gjør noe feil. Ofte er det et tegn på at du gjør noe i det hele tatt.

Janteloven og nei-et

I Norge har vi et ekstra lag. Mange av oss har vokst opp med en stille regel om at du ikke skal tro at du er noe. Å strekke

seg etter mer, spørre om mer og tro på mer kan kjennes som å bryte en uskreven lov.

Da blir et nei ekstra tungt. Det føles ikke bare som et avslag, men som en bekreftelse: «Der ser du. Du skulle ikke ha prøvd.»

Den tanken er det verdt å bryte. Ikke ved å bli høy på pæra, men ved å forstå at det å prøve er det modige. Det er ingen skam i et nei. Skammen, hvis den finnes noe sted, ligger i aldri å ha spurt.

DEL 2

Det lille bildet

Hva en coach egentlig gjør

Mange tror at en coach er en som gir gode råd. Det er en rådgiver. En coach gjør noe annet.

En coach stiller spørsmål som hjelper deg å finne dine egne svar. Hun forteller deg ikke hva du skal gjøre. Hun hjelper deg å se det du allerede vet, men ikke har turt å si høyt.

Du kjenner igjen mønsteret fra de to første bøkene. En god selger spør i stedet for å fortelle. En god møteleder henter fram svarene i rommet i stedet for å diktere dem. En god coach gjør det samme, bare rettet mot ett menneske og det mennesket vil bli.

Den viktigste coachen er deg

De fleste av oss har ikke en coach på sidelinja. Vi har oss selv, en telefon og en liste med kunder som ikke har svart.

Det betyr at den viktigste samtalen du har hver dag, er samtalen med deg selv. Den samtalen avgjør om du ringer neste kunde, eller om du finner en grunn til å sjekke e-posten en gang til.

I denne boka lærer du å være din egen coach. Det handler ikke om å juge for deg selv eller late som om alt er fint. Det handler om å bli sjefen i ditt eget hode.

Tankerekken

Alt i resten av boka bygger på én enkel rekke. Jeg har brukt den i coaching og mental trening i ti år, og den er kjernen i rammeverket mitt, Vinnerens Mentale Cocktail:

TANKE → FØLELSE → HANDLING → RESULTAT

Det du tenker, påvirker hva du føler. Det du føler, påvirker hva du gjør. Og det du gjør, bestemmer hva du får.

Tenk deg to selgere som får det samme nei-et. Den første tenker: «Jeg er ikke god nok til dette.» Han føler seg liten. Han ringer ikke flere i dag. Resultatet: null salg. Den andre tenker: «Den kunden var ikke klar ennå.» Hun føler seg rolig. Hun tar neste samtale. Resultatet: et ja før lunsj.

Samme nei. Helt ulik tanke. Helt ulikt resultat.

Du får som forventet, ikke som fortjent. Og det starter med tanken. Den gode nyheten er at tanken er den eneste av de fire du kan velge selv.

De ti elementene som følger, er ti måter å ta kontroll over den rekka på.

TI ELEMENTER

De ti elementene

1

Nei er ikke deg

Kunden sa nei til tilbudet. Ikke til deg.

Det første og viktigste du må lære, er å skille mellom det du gjør og den du er.

Når en kunde sier nei, sier han nei til et produkt, en pris eller et tidspunkt. Han sier ikke at du er et dårlig menneske. Likevel er det nettopp det mange av oss hører.

Du er ikke en profil eller en etikett, og du er i hvert fall ikke summen av dagens nei. Du er et menneske som gjør en jobb. Noen ganger går jobben bra, andre ganger går den dårlig. Det sier noe om jobben, ikke om verdien din.

Et enkelt grep: Endre hvordan du snakker om det. Ikke si «jeg ble avvist». Si «tilbudet ble avvist». Ikke si «jeg er dårlig på telefon». Si «den samtalen gikk ikke som jeg ville». Det høres lite ut. Men ordene du bruker, former tankene du tenker, og tankene starter hele rekka.

GJØR DETTE I MORGEN

Neste gang du får et nei, si høyt til deg selv: «Det var et nei til tilbudet, ikke til meg.» Det kjennes fjollete første gang. Tiende gang kjennes det sant.

2
Tallene

Hvert nei bringer deg nærmere et ja.

Salg er et tallspill. Det betyr ikke at mennesker er tall, men at resultatene følger et mønster over tid.

Si at du vanligvis får ett ja for hver tiende samtale. Da er ikke de ni nei-ene bortkastet. De er en del av prisen for ja-et. Uten dem ville det aldri kommet.

Når du ser det på den måten, endrer nei-et karakter. Det er ikke lenger et nederlag. Det er et steg. Noen selgere går så langt at de regner ut hva hvert nei er verdt. Hvis ett ja gir 10 000 kroner og du trenger ti samtaler for å få det, er hvert nei faktisk verdt 1 000 kroner. Du har bare ikke fått utbetalingen ennå.

Tallene hjelper på en annen måte også. En dårlig dag med fem nei på rad kjennes som en katastrofe. Men hvis du vet at

snittet ditt er ett av ti, vet du også at fem nei på rad bare er en helt vanlig del av statistikken. Det er ikke deg som har mistet grepet.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Før en liten logg i en uke. Skriv ned hver samtale og hvert ja. Regn ut hvor mange samtaler et ja koster deg. Neste gang du får et nei, si tallet til deg selv: «Ett steg nærmere.»

3
Knappen

Du kan ikke stoppe tankene i å komme. Men du kan velge hvilke som får bli.

Mennesket er kanskje den eneste skapningen som kan velge hva det tenker. Et dyr som er redd, er redd. Vi har en knapp.

Det betyr ikke at du kan slå på positive tanker på kommando. Etter et tungt nei kommer de mørke tankene uansett. Spørsmålet er hva du gjør når de kommer. Her er fire steg jeg har brukt med alle jeg har coachet:

1. **STOPP.** Legg merke til tanken. «Der kom den: Jeg er ikke god nok.»
2. **ANERKJENN.** Ikke kjemp mot den. «Ja, det kjentes ille. Det er greit.»
3. **ERSTATT.** Bryt mønsteret og velg en ny tanke. «Den kunden var ikke klar. Neste kan være det.»
4. **GÅ VIDERE.** Ikke bli stående og gruble. Ta neste handling, gjerne med en gang.

Det virker fordi du ikke prøver å late som om nei-et ikke skjedde. Du bare nekter å la det styre neste trekk.

Dette er det jeg mener med å være sjefen i eget hode. Ikke at alle tanker er gode, men at det er du som bestemmer hvilke du handler på.

> GJØR DETTE I MORGEN
>
> Skriv de fire ordene på en lapp og fest den der du jobber: STOPP. ANERKJENN. ERSTATT. GÅ VIDERE. Bruk dem første gang du får et nei.

4
Cocktailen

Bestill resultatet før du går og henter det.

Hjernen din er mye større under overflaten enn over. Bare en liten del av det du gjør, styres av det bevisste. Resten skjer av seg selv, styrt av vaner, minner og bilder du har lagret.

Underbevisstheten sorterer ikke etter tid. Den sorterer etter likhet. Derfor kan én lukt, én lyd eller én setning dra fram et helt minne i løpet av et sekund. Og derfor kan ett nei dra fram alle de andre nei-ene du har fått, og få deg til å føle deg like liten som da du var tolv.

Den gode nyheten er at det virker begge veier. Du kan legge inn nye bilder. Det er det Vinnerens Mentale Cocktail handler om: å bestille resultatet i hodet før du går og gjør jobben, ved å bruke alle sansene.

Før en viktig samtale lager du cocktailen din i fem steg:

1. **Se** det for deg. Kunden som nikker. Signaturen på papiret.
2. **Hør** det. Stemmen som sier «ja, la oss gjøre det».
3. **Føl** det. Lettelsen i brystet. Håndtrykket.
4. **Lukt** det. Kaffen på bordet, rommet du sitter i.
5. **Smak** det. Seieren, enten den smaker kaffe, bobler eller ferske boller.

Jo flere sanser, jo sterkere blir bildet. Du setter det på konto i underbevisstheten, og når du står i situasjonen, har hjernen allerede vært der.

Jeg lærte dette tidlig. Som gutt på Hommersåk stilte jeg opp i en lokal olympiade uten å ha trent. Det eneste jeg gjorde på forhånd, var å se meg selv vinne, om og om igjen. Jeg gikk hjem med sju medaljer. Mange år senere jobbet jeg med en løper, Frode, som hadde brutt fem maraton. Vi bygde mentale cocktails han kunne ta fram underveis i løpet. Neste gang kom han i mål.

Det er ikke magi. Det er trening, bare på innsiden.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Før din viktigste samtale, sett av to minutter. Lukk øynene og gå gjennom alle fem sansene. Se, hør, føl, lukt og smak at det går bra. Så ringer du.

5

Spørsmålet etter nei-et

Hvert nei har en gave i seg. Du må bare spørre etter den.

De fleste legger på etter et nei og prøver å glemme det fortest mulig. De beste gjør det motsatte. De bruker nei-et.

Spør kunden, med ekte nysgjerrighet: «Det er helt i orden. Kan jeg spørre hva som avgjorde det?» Mange vil svare ærlig. Kanskje var det prisen, timingen eller noe du sa. Uansett er det informasjon du ikke hadde for ett minutt siden. Og noen ganger åpner spørsmålet en dør: «Vel, hvis dere kunne levert før jul …»

Spør deg selv også, etterpå. Tre spørsmål holder:

- **Hva gjorde jeg bra?** Det finnes alltid noe.
- **Hva ville jeg gjort annerledes?** Én ting, ikke ti.
- **Hva lærte jeg om kunden?** Til neste gang, eller til neste kunde.

Da er et nei ikke lenger bortkastet. Det er undervisning du fikk gratis.

> GJØR DETTE I MORGEN
>
> Neste gang du får et nei, still kunden ett spørsmål: «Hva var det som avgjorde det?» Skriv ned svaret.

6
Forventningen

Du kan ikke treffe et mål du aldri har sett.

Mye skuffelse kommer av at forventningene aldri ble satt. Du ville ha et ja, men du visste ikke helt hva et ja var. En signatur? Et nytt møte? At kunden likte deg?

Før hver viktig oppgave bør du gjøre en forventningsavklaring med deg selv. Hva er et godt resultat i dag? Hva er beviset på at jeg lyktes? Når du vet det, kan du lykkes på flere måter enn én. Et nytt møte er også en seier, hvis det var målet.

I coaching bruker jeg ofte det som kalles mirakelspørsmålet: «Tenk deg at du våkner i morgen, og problemet er borte. Hva er det første du merker?» Svaret forteller deg hva du egentlig vil. Ofte er det noe annet enn det du trodde.

Forventninger virker også på resultatet. Du får som forventet, ikke som fortjent. Den som går inn i en samtale og forventer et nei, oppfører seg som en som kommer til å få et nei. Kunden merker det.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Skriv ned ett mål for dagen og hva som er beviset på at du nådde det. Still deg selv mirakelspørsmålet om det som plager deg mest akkurat nå.

7
Rutinene

Disiplin i dag. Frihet i morgen.

Motivasjon er upålitelig. Den kommer og går som været. Noen dager våkner du klar til å ta over verden. Andre dager vil du helst bli under dyna. Hvis du bare jobber når du er motivert, jobber du bare halve tida.

Rutiner er det som holder deg gående når motivasjonen svikter. De gjør at du tar samtalene, også dagen etter tre tunge nei.

De beste rutinene er små og faste:

- **Samme start hver dag.** Første samtale før klokka ni, før du åpner e-posten og lar andres problemer bli dine.
- **Et fast antall.** Bestem hvor mange samtaler du tar hver dag, og ta dem, uansett hvordan de første gikk.
- **En fast slutt.** Avslutt dagen med å skrive ned morgendagens tre viktigste samtaler. Da starter du ikke på null.

Det fine med rutiner er at de tar beslutningen bort fra humøret. Du trenger ikke kjenne etter om du har lyst til å ringe. Klokka er ni, og klokka ni ringer du.

Små ting, gjort hver dag, slår store ting gjort av og til. Hver gang du holder en rutine, setter du inn penger på en konto. Etter en stund begynner kontoen å gi renter.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Velg én rutine fra listen og hold den i sju dager, uten unntak. Kryss av for hver dag du klarte det.

8

Folka rundt deg

Du blir lik de du omgir deg med. Velg dem med vilje.

Ingen blir sterk alene. Selv de beste idrettsutøverne i verden har en trener, et lag og noen som ringer når det går dårlig.

Etter et nei er det lett å søke seg mot folk som bekrefter det mørke. Kollegaen som sier «ja, de kundene der er umulige». Vennen som mener du burde finne deg en tryggere jobb. Det kjennes godt i øyeblikket, men det trekker deg ned.

Se deg rundt og tenk over hvem som gir deg energi, og hvem som tar den. Du trenger ikke kutte noen ut av livet ditt. Men du kan velge hvem du ringer etter et tungt nei.

Finn deg minst én sparringpartner. En som kjenner jobben, som tåler å høre at det går tungt, og som stiller deg gode spørsmål i stedet for å synes synd på deg. Avtal en fast prat i uka. Ti minutter holder. Fortell om ukas nei, ukas ja, og hva du skal gjøre neste uke.

Det er derfor grupper av selgere som møtes fast, ofte blir bedre raskere enn dem som jobber alene. De lærer av hverandres nei, og de holder hverandre ansvarlige.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Tenk på én person som får deg til å bli bedre. Ring henne og foreslå ti minutter i uka der dere coacher hverandre.

---

9 Seieren

Feir innsatsen, ikke bare resultatet.

De fleste av oss feirer bare når vi får et ja. Det betyr at vi bare feirer én av ti dager. De ni andre går vi rundt og føler at vi mislykkes.

Det er en oppskrift på å miste motet.

Resultatet kan du ikke alltid styre. Kunden kan ha budsjettstopp, sjefen hans kan ha sagt nei, eller det kan rett og slett være feil tidspunkt. Det du kan styre, er innsatsen: antall samtaler, kvaliteten på spørsmålene, og om du holdt rutinen.

Så feir det. Ikke med champagne hver dag, men med en liten markering. En hake på lista. Et «bra jobba» til deg selv. En kaffe ute når du har tatt alle samtalene du lovte deg selv, uansett hvor mange ja det ble.

Det høres kanskje mykt ut. Det er det motsatte. Hjernen lærer av belønning. Når du belønner innsatsen, får du mer innsats. Og mer innsats gir, over tid, flere ja.

I et team gjelder det samme. Start ukemøtet med ukas seier, også når seieren var et godt forsøk og ikke en signatur. Da lærer alle at det er modig å prøve.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Bestem en liten belønning for å holde dagens innsatsmål, uansett resultat. Gi deg selv den i kveld.

10
Neste samtale

Den beste medisinen mot et nei er neste samtale.

Her er det viktigste rådet i hele boka, og det er det enkleste:

Etter et nei, ta neste samtale med en gang.

Ikke vent. Ikke gå en runde for å samle deg. Ikke sjekk e-posten først. Jo lenger du venter, jo større vokser nei-et i hodet ditt. Etter fem minutter er det en ubehagelig samtale. Etter en time er det et bevis på at du ikke burde holde på med dette. Etter en dag er det en grunn til å ta fri fra telefonen.

Neste samtale bryter det. Den gir hjernen nytt materiale. Selv om den også blir et nei, viser den deg at du overlevde det forrige.

Og en dag blir det et ja. Ofte akkurat på den samtalen du nesten ikke tok.

Dette er hele boka i ett element. Du skiller nei-et fra deg selv. Du vet at tallene er på din side. Du trykker på knappen og velger ny tanke. Du har cocktailen klar. Du lærer av nei-et, du vet hva du forventer, du har rutinen, du har folk rundt deg, og du feirer innsatsen.

Og så ringer du.

> **GJØR DETTE I MORGEN**
>
> Neste gang du får et nei, ta neste samtale innen to minutter. Bare gjør det, før hodet rekker å si noe annet.

Det siste du trenger å vite

Du kommer til å høre nei igjen. I morgen, neste uke og resten av livet. Det er ikke noe denne boka kan endre.

Det den kan endre, er hva som skjer i deg etterpå.

Her er de ti på én side. Fest den ved siden av telefonen:

1. **Nei er ikke deg** – det er et nei til tilbudet, ikke til deg.
2. **Tallene** – hvert nei er et steg nærmere et ja.
3. **Knappen** – stopp, anerkjenn, erstatt, gå videre.
4. **Cocktailen** – se, hør, føl, lukt og smak resultatet før du henter det.
5. **Spørsmålet etter nei-et** – «hva var det som avgjorde det?»
6. **Forventningen** – vit hva et godt resultat er før du starter.
7. **Rutinene** – disiplin i dag, frihet i morgen.
8. **Folka rundt deg** – velg hvem du ringer etter et nei.
9. **Seieren** – feir innsatsen, ikke bare resultatet.
10. **Neste samtale** – innen to minutter.

TANKE → FØLELSE → HANDLING → RESULTAT. Det starter med tanken. Og tanken kan du velge.

Så legg fra deg boka. Ta telefonen. Tål nei-et.

Og vinn likevel.

Om forfatteren

John Anders Nordbø har hørt flere nei enn han kan telle. Han regner det som et tegn på at han har spurt nok.

Som gutt i Hommersåk drev han lokalavis og startet sin første bedrift før han var gammel nok til å ta lappen. Siden har veien gått via tjeneste i Forsvaret i utlandet, noen år i hovedstaden og en lang karriere i butikk og bedriftssalg.

Han er utdannet mental trener og coach. Rammeverket hans, Vinnerens Mentale Cocktail, har han brukt med selgere, ledere og idrettsfolk i ti år.

De siste fire årene har han vært spesialrådgiver for en av Norges nasjonale pizzakjeder. I dag jobber han tett med en restauranteier som har ambisjoner om å bygge en kjede.

John Anders har holdt over 150 foredrag over hele Norge og er grunnlegger av SaLeCo. Dette er bok nummer tre i SaLeCo-serien, etter *Den fulle koppen* og *Gode møter – finnes de?*.

SALECO-SERIEN

01 Den fulle koppen – *Salg*

02 Gode møter – finnes de? – *Ledelse*

03 **NEI.** – *Coaching*

SMÅ BØKER. STORE JA.

Ni ganger nei. Én gang ja. Hvilken av dem husker du?

Du har hørt det. Kunden som ikke ville. Sjefen som sa «ikke nå». Nei-et som satt i kroppen resten av dagen, og som fikk deg til å la være å ringe neste gang.

Det gjør vondt. Det skal det gjøre. Men det trenger ikke å bestemme hva du gjør videre.

Denne lille boka handler om det ingen salgskurs lærer deg: hva du gjør i sekundene etter et nei. Du får ti elementer for mental styrke, bygget på forfatterens eget rammeverk, Vinnerens Mentale Cocktail.

KNAPPEN – ETTER ET NEI

1	**STOPP**	legg merke til tanken
2	**ANERKJENN**	ikke kjemp mot den
3	**ERSTATT**	velg en ny tanke
4	**GÅ VIDERE**	ta neste samtale

TANKE → FØLELSE → HANDLING → RESULTAT

Les den på 30 minutter. Bruk den resten av livet.

John Anders Nordbø startet sin første bedrift før han fylte 18 og har holdt over 150 foredrag over hele Norge. Han er utdannet mental trener og coach, har vært spesialrådgiver for en nasjonal pizzakjede, hjelper nå en restauranteier med å bygge en kjede og er grunnlegger av SaLeCo.

SALECO-SERIEN

01 Den fulle koppen Salg
02 Gode møter – finnes de? Ledelse
03 NEI. Coaching

SALG · LEDELSE · COACHING · saleco.no

ISBN / strekkode