

Verkooptechnieken

(paragraaf 5.4.1 ■ Draagvlak creëren)

Verkopen kun je opvatten als een communicatieproces. Het verkoopgesprek bevat de boodschap die de verkoper namens de aanbieder aan de (potentiële) klant moet overbrengen. Deze boodschap bevat informatie over het product. Het verkoopgesprek is echter geen vrijblijvende zaak. Verkopen is beïnvloeden, ofwel het overbrengen van een boodschap op een beïnvloedende wijze.

Belangrijk is tevens dat het belang van de klant centraal staat in dat gesprek. Het is de taak van de verkoper dat belang voor de klant duidelijk te maken.

Je zult je dus moeten verplaatsen in de klant en je moet de klant willen begrijpen. De klant geeft niet altijd even duidelijk aan wat zijn bedoelingen zijn. Aan de verkoper de taak om die te achterhalen, onder andere door het toepassen van vraagtechnieken.

Het is tevens je taak om de klant over te halen om het product of de dienst af te nemen.

Je zult eventuele bezwaren van de klant moeten kunnen weerleggen. Uiteindelijk zul je met een voorstel moeten komen. Hierbij zijn gesprekstechnieken van grote waarde. Lees hier meer over op www.leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/gesprekstechnieken/vraag-kiezen.html.

Een gestructureerd verkoopgesprek bestaat uit een aantal stappen.

1 **Introduceren**

Het eerste contact is bepalend voor de rest van het gesprek. Hierin word je beoordeeld op je houding en benadering. Je krijgt nooit een tweede kans om een eerste indruk te maken! Zorg dus voor een goede start en een aangenaam gespreksklimaat. Geef door wat je zegt en door je houding aan dat je oprecht geïnteresseerd bent in de klant.

2 **Wensen achterhalen**

Je wilt te weten komen wat de klant wil. Doel is: de wensen van de klant peilen. Je laat dus vooral de klant aan het woord door de juiste vragen te stellen. Verder geldt:

- Luister actief, reageer op wat de klant zegt.
- Maak notities; dat houdt je scherp.
- Stel één vraag tegelijk.
- Stel niet te veel vragen. Het gesprek moet niet op een verhoor gaan lijken.

3 **Samenvatten**

Wanneer je denkt dat je alle wensen van de klant boven tafel hebt, vat je deze kort samen om te controleren of je inderdaad alles goed hebt begrepen. Dit kun je doen aan de hand van de notities die je hebt gemaakt.

4 Toelichten

Vervolgens neem je het woord om informatie en toelichting te geven op het product aan de hand van de wensen van de klant (de vraag) en de verschillende mogelijkheden (het aanbod). Je ervaart dan hoe belangrijk het is dat je de klant uitvoerig naar zijn wensen hebt gevraagd, want alleen op die manier kun je er goed op inspelen.

5 Bezwaren weerleggen

Uiteraard kan de klant naar aanleiding van je informatie tegenwerpingen en bezwaren opwerpen. Besteed er aandacht aan. Veel bezwaren voorkom je door in het gesprek goed door te vragen. Je weet dan immers precies wat belangrijk is voor de klant en waar je dus rekening mee moet houden.

Een paar tips voor het omgaan met weerstand van de klant:

- Ga niet in de verdediging en neem ook geen aanvallende houding aan. Toon begrip voor de klant. Laat blijken dat je je kunt voorstellen dat hij bezwaren ziet in je voorstel.
- Bagatelliseer de weerstand niet. Jij vindt het bezwaar misschien niet reëel, maar voor de klant kan het wel degelijk reëel zijn. Kennelijk is het zo belangrijk voor hem dat hij het ter sprake brengt.
- Stel je positief op. Bezwaren zijn geen persoonlijke aanval, dus vat ze niet negatief op. Zie bezwaren als een behoefte aan meer informatie of extra toelichting.

Afhankelijk van het soort bezwaar, jouw persoonlijkheid en de sfeer van het gesprek, kun je met de meeste bezwaren op verschillende manieren omgaan.

6 Beslissen

Bij deze stap blijkt of je de bezwaren van de klant al dan niet hebt kunnen wegnemen. De klant beslist: wel of niet akkoord. Soms zul je over bepaalde zaken moeten onderhandelen. Ook hier komen soms weer bepaalde (andere) bezwaren naar boven. Deze moet je dan weer proberen te weerleggen met aanvullende informatie.

7 Afsluiten

Gaat de klant akkoord, laat dan blijken dat je dat prettig vindt. Bevestig dat de klant een goede keuze heeft gemaakt. Ga over tot een correcte afhandeling van de benodigde acties (gegevens noteren, betaling, et cetera).

Ook als de klant niet akkoord gaat, blijf dan vriendelijk. Misschien komt deze klant op een later moment alsnog terug op zijn besluit of maakt hij dan alsnog gebruik van je aanbod. Soms vraagt de klant nog bedenktijd of uitstel van de beslissing. Leg dan duidelijk een deadline vast: op dat moment (datum en tijd) neem je contact op om te horen of de klant akkoord gaat. Neem dus zelf het initiatief bij een vervolgspraak. Laat dat niet aan de klant over. Geef aanvullende documentatie mee of geef aan waar hij die informatie kan opzoeken.