

Verkoopgesprek (Wage)



1. **Verkenning**
2. **Omschrijving** klant probleem
3. **Confrontatie**
4. **Argumentatie**
5. **Tegenwerpingen** opvangen
6. **Instemming** verkrijgen
7. **Order** verwerven

Verkenning

In de verkenningsfase achterhaal je wat het probleem van de klant is. Dat doe je door vragen te stellen. Je gaat daarbij als volgt te werk:

1. Je maakt kennis met de klant.
2. Je vraagt wat de klant wenst.
3. Door vragen te stellen krijg je duidelijkheid over de klantsituatie
4. Door vragen te stellen verhelder je het probleem van de klant.
5. Door vragen te stellen verhelder je het eisenpakket.

Omschrijving klant probleem

Als de verkenningsfase is afgerond, vertelt de verkoper aan de klant wat hij van het verhaal begrepen heeft. Dus:

1. Je geeft het probleem van de klant weer (de koopmotieven).
2. Je geeft de wensen van de klant weer (het eisenpakket).
3. Controleer vervolgens of je verhaal klopt.

Confrontatie

Nu komt het erop aan een oplossing voor te stellen. Je doet een voorstel. Je geeft een advies, Je doet een aanbod.

1. Je presenteert het aanbod.
2. Je toont het product (demonstratie).
3. Je geeft globale informatie over het product. Je doet dat op een zodanige manier dat duidelijk is dat het voldoet aan de behoeften en wensen van de klant.

Argumentatie

Als het aanbod is gedaan, moeten de voordelen van dit product of van deze dienst duidelijk worden. Stem je argumentatie af op de denkwijze van de klant. Het gaat daarbij om:

1. De oplossing van het klant probleem,
2. Productkenmerken,
3. Productvoordelen,
4. Waarden die met het product gerealiseerd kunnen worden.

Verkoopargumentatie is voor een groot deel gebaseerd op kennis van de klant en productkennis. Het is erg belangrijk om de argumentatie te oefenen. Doe dit met collega's. Je kunt enorm veel van elkaar leren.

Tegenwerpingen opvangen

De klant kan nu met tegenwerpingen komen. De taak van de verkoper is:

1. Luisteren,
2. Onjuiste beweringen weerleggen,
3. Aanvullende informatie geven,
4. Koopweerstand overbruggen,
5. Onderhandelen.

Instemming verkrijgen

Als het gesprek goed verloopt, zal de koper instemmen met het aanbod. Er zijn een paar mogelijkheden:

1. De koop is gesloten, je maakt een koopbon of een koopcontract,
2. De koop is nog niet gesloten, eerst is meer informatie (een offerte, een monster enz.) nodig,
3. Er wordt geen instemming bereikt, zo nodig wordt een afspraak gemaakt en het gesprek wordt afgesloten

Order verwerven

Het verkoopgesprek kan nu worden afgesloten. Dat kan op verschillende manieren:

1. De kooptransactie vindt plaats (betaling en overdracht goederen),
2. Het koopcontract wordt getekend, levering vindt later plaats,
3. Er zal een offerte worden uitgebracht, met eventueel aanvullende informatie: een monster, een plan van aanpak, een overzicht van activiteiten enz.

Andere bekende modellen zijn: **AIDA** en **SPIN**