Selling

Verkopen doe ik door gebruik te maken van het volgende stappenplan:

**Part 1: Research (onderzoek)**

1. Onderzoek de klant; wat wil de klant, waar houdt de klant van?

2. Weet wat je verkoopt; ken ook andere producten.

3. Wat is de relatie met de klant; Zijn er goede/slechte ervaringen?

**Part 2: Objectives (doelen)**

1. Stel een reëel doel.

2. Bereid alternatieven voor.

3. Verkopen is niet het enige doel, informatie inwinnen over klanten mag ook.

**Part 3: Ask questions (vragen stellen)**

1. Gebruik open vragen (wie, wat waarom, hoe)

2. Neem zelf de leiding; beantwoord vragen met wedervragen.

**Part 4: Explain the benefits ( de voordelen uitleggen)**

1. Kijk vanuit het perspectief van de klant.

2. Kijk naar de behoeften van de klant.

**Part 5: Meet objections (bezwaren ontmoeten)**

1. Voorkom gediscussieer.

2. Vat opmerkingen niet persoonlijk.

3. Wanneer men bezwaren heeft, kan dat interesse betekenen.

4. Wanneer je iets moet toegeven, relativeer/compenseer dit positief.

5. Probeer bezwaren concreet te krijgen.

**Part 6: Closing the deal (de deal sluiten)**

1. Let op signalen van de klant, zoals positieve aspecten bevestigen.

2. Wanneer je de verkoop gesloten hebt, geef geen nieuwe informatie.

(bron uit: (Hoogland, sd))

# Praktijk voorbeeld:

Voor mijn werk moet ik soms de bar draaien. Ik heb toen bij verschillende klanten eerst een kort praatje gedaan om de klant een beetje te leren kennen en in te schatten. Vervolgens vroeg ik of ze misschien iets wilden bestellen zoals een koffie. Als een klant dan zei dat deze niet koffie wilden maar vroegen naar de thee kon ik meteen uitleggen welke smaken we hadden en hoe lekker de thee is. De klant besloot dan vervolgens om inderdaad de thee te bestellen. Ik had dan iets verkocht en de klant was ook gelukkig.