Theorie: Afsluiten klantengesprek

|  |  |
| --- | --- |
| **Afsluiten klantengesprek** | In deze fase neemt de klant de beslissing of hij gaat kopen of gebruikmaken van de dienst. |
| **Tips:**   * Wees niet opdringerig * Stel vragen als: * Bent u er al uit? * Dus het wordt deze? * Hebt u voldoende informatie? | |
| Rond het gesprek netjes af door:   * Reken het artikel af * Pak het product in * Wijs de klant op eventuele acties * Wijs hem op garantie of andere service die te maken heeft met het product of dienst. * Kijk de klant aan en geef hem het gevoel dat je blij bent dat hij het bedrijf heeft bezocht. | |

**Extra informatie: Plaatsvervangende verkoop**

|  |  |
| --- | --- |
| **Plaatsvervangende verkoop** | = Soms is het artikel uitverkocht dat de klant zoekt. Dan biedt een goede dienstverlener altijd een plaatsvervangend artikel of alternatieve dienst aan. |
| **Bijvoorbeeld:**  Klant wil sneakers van Adidas hebben, maar zijn maat is uitverkocht. De verkoper biedt een paar Puma schoenen aan als plaatsvervangende verkoop. | |

**Extra informatie: Bijverkoop**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijverkoop** | = Klant erop wijzen dat één of meer artikelen goed passen bij het artikel dat de klant net heeft gekocht. |
| **Twee soorten:**   * Bijartikel = een artikel dat het gebruik van een ander artikel prettiger maakt. Bv. Oortjes bij een mobiele telefoon. * Follow-up artikel = een artikel dat je nodig hebt om een ander artikel te gebruiken. Bv. Batterijen in een digitale camera   **Nadeel:** wordt soms als opdringerig ervaren  **Voordeel:** je kunt het zien als extra service. Je wijst een klant op iets waar hij mogelijk zelf nog niet aan heeft gedacht. | |