Praktijk 10: Kern van het klantengesprek

**Opdracht**

Je gaat een deel van een klantengesprek voorbereiden waarin je de gegevens van praktijk 9 gaat gebruiken en toepassen.

Beoordeling gaat per individu.

In het gesprek moet het volgende aan de orde komen:

* Koopwens of koopmotief onderzoek
* Advies geven via optelmethode, aftrekmethode, deelmethode of vergelijkende methode. (Dus je kiest één van de 4!)
* Wegnemen van een koopweerstand door verkoopargumenten als verzachtende tegenspraak of voorwaardelijke instemming toe te passen.

De beoordeling: kern klantengesprek

**Naam:……………….......................................................Klas…………**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fase** | **Inhoud** | **Opmerkingen observator** | **Beginner =1** | **Matig =2** | **Voldoende =3** | **Gevorderd =4** | **Professional = 5** |
| **Het gesprek** | Koopwens onderzoek |  |  |  |  |  |  |
| **Advies geven via**  a. optelmethode  b. aftrekmethode  c. deelmethode of  d. vergelijkende methode |  |  |  |  |  |  |
| **Wegnemen van een koopweerstand door:**   1. verzachtende tegenspraak 2. voorwaardelijke instemming |  |  |  |  |  |  |
| **Algemeen** | Klantvriendelijkheid |  |  |  |  |  |  |
| **Eindcijfer** | Totaal aantal punten 20  (20:2= cijfer) |  | | | | | |