Theorie: Adviseren en Verkoopargumenten

**Klantengesprek Fase 3**

Wat te doen als een klant twijfelt of hij iets wil kopen of gebruik wil maken van de dienst?

**Stap 1 Geef de klant objectief advies**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectief** | = gebaseerd op feiten en niet op je persoonlijke mening.  Als de klant je vraagt om je mening wees dan zo objectief mogelijk. Zelfs al vind je het gekozen product lelijk. |
| **Advies** | = de klant raad geven, helpen kiezen of iets aanraden.  Het advies baseer je op alles wat je weet over het product of dienst. (Product kennis is hier van belang) |

**Stap 2 Maak gebruik van verkoopargumenten**

|  |  |
| --- | --- |
| **2 sterke verkoopargumenten zijn:** | |
| **Artikeleigenschappen** | Bijvoorbeeld:   * Product: de kwaliteit, de vorm, de garantie, het materiaal, duurzaamheid, onderhoud. * Dienst: uitleg waar de dienst uit bestaat. Wat krijgt een klant allemaal. Bv. Dienst schoonmaken uitleggen wat de klant ontvangt als hij een uur schoonmaken inkoopt bij het bedrijf. |
| **Prijs** | Bijvoorbeeld:   * Nergens goedkoper * Misschien niet zo goedkoop, maar gaat wel lang mee * Het is duur, maar de kwaliteit is echt top kwaliteit * In de aanbieding en daardoor tijdelijk zeer aantrekkelijk, zeker gezien de hoeveelheid en de extra’s. |

***Let op!***

* Verkoopargumenten verschillen per product of dienst.
* Ken het assortiment of de geboden diensten van het bedrijf.
* De argumenten die je gebruikt hangen af van de koopwens en het koopmotief van de klant.

**Stap 3 vergelijken van artikelen**

|  |  |
| --- | --- |
| **Methode** | **Uitleg** |
| **Vergelijkende methode** | Je somt de verschillen en overeenkomsten van de verschillende producten/ diensten op |
| **Optelmethode** | Je benadrukt wat het ene product/ dienst meer heeft dan het andere |
| **Aftrekmethode** | Je benadrukt wat het ene product/ dienst minder heeft dan het andere |
| **Deelmethode** | Je legt de prijs/kwaliteitsverhouding uit van elk product/ dienst ten opzichte van de alternatieve producten/ diensten. |