Theorie Klanten/ verkoopgesprek

**Fase 1 :** Observeren en aanspreken

1. **Observeren** = achterhalen van koopgedrag van de klant

**Waarom:**

* Indruk van de klant
* Achterhalen van het type klant (Haastige, Stille twijfelende, Blije praatgrage, Zakelijk zelfverzekerde, Boze of agressieve)
* Hoe haal ik de drempel weg bij de klant?
* Diefstal voorkomen
* Inspringmoment bepalen. Je let bij de klant op:
* Klant kijkt zoekend om zich heen
* Klant staat lang stil bij een product
* Klant neemt het product in de hand

1. **Aanspreken**

**Waarom:**

* Begroeting van de klant.
* Hoe kom ik in mijn rol als verkoper/ dienstverlener? Aan kijkende klanten heb je niets.
* Verkoopgesprek starten.
* Je geeft de klant het signaal dat je hem hebt gezien

**Wanneer:**

* Klant is zoekende.
* Klant pakt het artikel vast.
* Klant kan er niet bij.

**Hoe:**

* Afhankelijk van de leeftijd van de klant.
* Is het een bekende?
* Hoeveel klanten zijn er in de winkel/ bedrijf?

**Fase 2/3: Het gesprek**

1. **Koopwensonderzoek**

Koopwens = wat wil de klant kopen

Koopmotief = waarom/ waarvoor koop de klant iets

1. **Tonen/demonstreren**

* Niet teveel laten zien. De klant ziet anders door de bomen het bos niet meer.
* Gebruiksvoorschriften toepassen en uitleggen.
* Voorkom onveilige situaties. Ruim spullen op, zodat niemand kan struikelen.
* Raak betrokken bij de klant, denk mee met de klant
* Toon nooit alleen het goedkoopste of duurste
* Laat ze het product vasthouden

1. **Informeren**

* Uit je hoofd
* Via documentatie
* Verpakking

1. **Adviseren**

**Je helpt de klant beslissen door:**

1. **Verkoopargumenten** ( = redenen om te kopen)

Garantie, prijs, gebruiksvoorschriften, Product/ dienst eigenschappen

1. **Product/ dienst verschillen verklaren 4 methoden:**
2. Vergelijkende: verschillen en overeenkomsten van producten/ diensten
3. Optelmethode: wat heeft het ene meer als het andere
4. Aftrekmethode: wat heeft het ene minder dan het andere
5. Deelmethode: duurzame producten/ diensten, reken het gebruik uit
6. **Koopweerstand opvangen**
   * Verzachtende tegenspraak = beargumenteren waarom het anders is dan de klant denkt.
   * Voorwaardelijke instemming = klant deels gelijk geven toch beargumenteren

**Fase 4: Afronding**

* Afrekenen
* Inpakken
* Afscheid nemen
* Gesprek gaande houden
* Klant enthousiast maken voor acties
* Klant goed gevoel geven van zijn aankoop

**Besef dat de afronding de laatste indruk is die de klant krijgt! Jij als verkoper/ dienstverlener bent het “Visitekaartje”**