**Week 1,2 Verkopen, begroeten, aanspreken, behoeftebepaling**

**Doel:**

Je hebt inzicht in de verschillende fases van verkoopgesprekken en weet in iedere fase op een plezierige manier contact te hebben met de klant. Je probeert het maximale uit een verkoopgesprek te halen zonder opdringerig te zijn.

**Oriëntatie**:

Als medewerker in een winkel is het van belang dat je de klant op een juiste wijze begroet, aanspreekt, de wensen achterhaalt, informeert en adviseert, eventueel toont of demonstreert, eventuele weerstanden weerleggen, eventueel bij-verkoop realiseert, de verkoop afhandelt en afscheid neemt van de klant. Echt heel veel om goed bij na te denken…..

**Opdracht 1:**

Beantwoord de volgende 10 vragen:

1 Wat is het doel van begroeten.

2 Wat beïnvloed de manier van begroeten?

3 Geef de gevaren aan van het ‘in hokjes plaatsen’ van klanten.

4 Wat is het doel van observeren.

5 Geef een verklaring voor de zin: ‘Observeren is gericht kijken en dit koppelen aan

eerdere ervaringen’.

6 Wat lijkt een ideaal moment om de klant aan te spreken? (**het inspringmoment**)

7 Wat beïnvloed de manier van aanspreken? Noem er drie.

8 Schrijf drie zinnen op die goed zijn om een klant mee aan te spreken.

9 Schrijf drie zinnen op die slecht zijn om een klant mee aan te spreken.

10 Omschrijf drie situaties waarin je beter degene kunt aanspreken die de klant vergezelt.

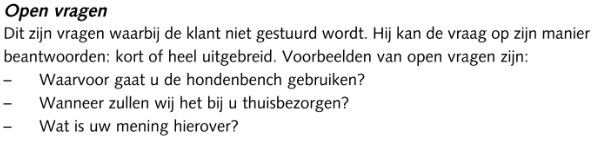
**Afsluiting:**

Vergelijk je antwoorden met die van een studiegenoot en vul daar waar nodig je antwoorden aan.

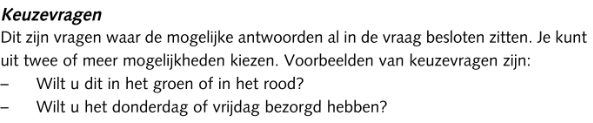
**Opdracht 2:**

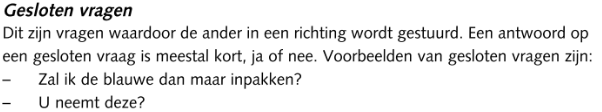
Je hebt de klant begroet en aangesproken of je kunt helpen. En ja, de klant wil door jou graag geholpen worden. Sommige klanten weten ongeveer of heel zeker wat ze willen aanschaffen. Andere klanten weten het nog niet. Hoe ga je het gesprek aan met een klant die nog niet weet wat hij wil? Dat vraagt namelijk heel veel kennis en expertise van jou als verkoper……

De koopwensen van de klant achterhalen doe je door middel van ‘trechteren’.



Open vragen beginnen vaak met de W-vragen: Wat, waarvoor, waarmee, wanneer, wie, waarom, etc.





Ga met een klasgenoot de manier van trechteren oefenen. Bedenk een situatie waarin jij een klant bent die wel iets wil kopen (bijvoorbeeld een tuinplant), maar je weet echt nog niet precies wat. Je klasgenoot, de verkoper, moet d.m.v. de goede vragen jou iets verkopen.

**Stelling:**

“Een echte goede verkoper is een visitekaartje voor de winkel”

• Bepaal of je het met deze stelling eens bent.

**Afsluiting;**

Bespreek de bovenstaande stelling in tweetallen.