Vragen stellen

Door goed te luisteren kun je te weten komen wat de ander aan informatie over wil brengen. In veel gevallen is alleen goed luisteren niet voldoende om alle informatie die je wilt hebben te achterhalen.

In een verkoopgesprek moet je erachter zien te komen wat de wensen en koopbehoeften van de klant zijn. Ook moet je nagaan of de informatie die je hebt gegeven op de juiste manier is overgekomen en begrepen. Naast goed luisteren is het stellen van vragen hierbij een belangrijk hulpmiddel. Het stellen van een vraag is een techniek apart. Wat zijn goede vragen, op welke manier moet je de vraag stellen en op welk moment moet je welke vraag stellen? Vragen kun je op verschillende manieren stellen. Ook kunnen vragen een verschillend doel hebben. We behandelen hieronder verschillende soorten vragen.

**Open vragen**

We spreken van een *open vraag* als de ander geen keuze hoeft te maken uit een aantal mogelijke antwoorden. Hij kan geheel vrij in zijn eigen woorden een antwoord formuleren. Met het stellen van open vragen wordt de klant min of meer gedwongen tot praten en dus tot het geven van informatie, waar jij later in het gesprek jouw verkoopargumenten op kunt afstemmen.

Op een open vraag kan de klant niet met ja of nee antwoorden.

Open vragen beginnen niet met een werkwoord maar met een vraagwoord.

Hoe? Wat? Waar? Waarom? Hoeveel? Waarvoor? Wanneer?

Vooral aan het begin van een verkoopgesprek is het nuttig dat je open vragen stelt. De klant kan dan zijn eigen gedachten en meningen inbrengen.

Voorbeelden van open vragen:

Waarom wilt u een pot van aardewerk?

Wat is uw mening hierover?

Hoe staat u hier tegenover?

Welke bloemen spreken u het meeste aan?

Hoeveel mensen verwacht u?

Wanneer zullen wij het bij u bezorgen?



**Gesloten vragen**

Een *gesloten vraag* is een vraag waarbij de ander een aantal antwoordmogelijkheden krijgt voorgelegd waaruit hij een keuze moet maken. Gesloten vragen zijn bijvoorbeeld de vragen waarop de ander met een simpel ja of nee kan antwoorden. Door de klant gesloten vragen te stellen kun je een reeks mogelijkheden uitsluiten, zodat je gerichter verder kunt praten.

Vooral in de eerste fase van een verkoopgesprek kan een gesloten vraag dodelijk zijn voor de rest van het gesprek.

In de loop van het gesprek zijn gesloten vragen wel zinvol als het erom gaat concreet tot een aankoop te komen.

Voorbeelden van gesloten vragen:

Bent u tevreden met de vorige aankoop?

Zal ik die rode dan maar inpakken?

U neemt deze?

Kan ik u helpen?.............NEE!!!!!!

**Gerichte vragen**

Een *gerichte vraag* stel je als er een concreet punt is waarover je informatie wilt krijgen. Een gerichte vraag is sturend van aard, het antwoord wordt door de vraag afgebakend.

Voorbeelden van gerichte vragen:

Op welk adres kan het artikel worden bezorgd?

Welke kleur heeft u in gedachte?

Gaat u akkoord met deze korting?

**Keuzevragen**

Een *keuzevraag* kan in een gesprek vooral worden gebruikt wanneer je na een lange discussie op een beslissing aan wilt sturen. Met een keuzevraag zet je de klant min of meer onder druk om tot een beslissing te komen.

Aan het eind van een verkoopgesprek wordt vaak een keuzevraag gesteld als de klant nog steeds niet tot een aankoop is overgegaan.

Voorbeelden van keuzevragen:

Wilt u dit in het groen of in het rood?

Betaalt u contant of op afbetaling?

Wilt u dat het op maandag of dinsdag wordt bezorgd?

**Suggestieve vragen**

Bij een *suggestieve vraag* zit het antwoord min of meer in de vraag besloten. De klant wordt bijna gedwongen het met de gestelde vraag eens te zijn. Wanneer de klant beleefd wil blijven, moet hij wel instemmen met de gestelde vraag van de verkoper.

Met suggestieve vragen moet je heel voorzichtig omspringen. De klant kan door dergelijke vragen geïrriteerd raken omdat hij zich in een bepaalde positie gemanoeuvreerd voelt. De klant kan zich gaan ergeren aan dit soort vragen, zeker als ze door een jonge aankomende verkoopmedewerker worden gesteld. In dat geval zal de klant het gesprek beëindigen met een voor jou negatief resultaat.

Voorbeelden van suggestieve vragen:

U wilt hier zeker gelijk tien stuks van aanschaffen?

Mooi hè, die blauwe?

**Reflecterende vragen**

Een *reflecterende vraag* is bedoeld om de klant aan te moedigen om door te praten of om aan te tonen dat je goed geluisterd hebt. Hierbij zet je een antwoord van de klant om in een vraag. Reflecterende vragen worden ook wel stimulerende vragen genoemd. Je zet de klant aan tot meedenken, verder denken en spreken.

Voorbeelden van reflecterende vragen:

Dus als ik het goed begrijp, wilt u liever een andere kwaliteit?

U bent dus heel tevreden over het artikel?

Dus u wilt de vissenkom toch liever een maatje groter?

**Controlevragen**

Een *controlevraag* stel je om alles nog eens op een rijtje te zetten en de klant te laten bevestigen dat jij het bij het juiste eind hebt. Het antwoord van de klant op een controlevraag zal altijd ja zijn of de verkoper moet niet op het goede spoor zitten.