**Informeren en adviseren.**

**Informeren:**

De verkoper kan de klant ook informeren over een artikel. Je vertelt de klant wat de mogelijkheden van een artikel zijn, hoe het moet worden onderhouden en hoe het bijvoorbeeld staat met service en garantie.

Er zijn drie manieren om je klanten te informeren.

• Je geeft de informatie ‘uit je hoofd’.

• Je gebruikt documentatie (schriftelijke informatie) zoals folders, brochures, tekstkaarten met informatie over een artikel, tijdschriften met informatie over artikelen zoals de Consumentengids en vakbladen.

• Je verwijst naar de informatie op het artikel zelf.

Je moet veel kennis van het assortiment hebben of van de diensten die je kunt aanbieden. Je kunt dan informatie geven over:

• de mogelijkheden van de artikelen;

• de dienst die je kunt verlenen;

• de veiligheidsvoorschriften

**Adviseren**

De klant helpen bij het nemen van een koopbeslissing. Je geeft een deskundige mening. Die vorm je op basis van kennis over het artikel. Jij geeft de klant de informatie die hij wenst. Hij kan dan de koopbeslissing nemen. Tijdens het verkoopgesprek kun je de klant adviseren door:

• verkoopargumenten te gebruiken;

• verschillen te verklaren;

• koopweerstanden op te vangen.