Verkooptechnieken

D32 en D42



 Docent: W. Temming

Inleiding

Als verkoopmedewerker in een winkel ben je erg belangrijk. Voor de klant en voor de winkel. Klanten komen bij jou met een vraag of voor het kopen van een product. Als je de klant op een prettige manier helpt, komt hij misschien weer terug bij jou in de winkel. Om de klant goed te helpen en om jezelf goed te presenteren aan de klant, heb je bepaalde vaardigheden nodig. In deze lessencyclus is het de bedoeling dat je meer inzicht krijgt in het verkopen en dat je een goed verkoopgesprek kunt houden. Natuurlijk is de klant koning en blijf je daarbij altijd vriendelijk. Deze lessencyclus duurt 7 weken en er worden verschillende onderwerpen behandeld. Ook proberen we met behulp van rollenspellen verschillende gesprekken te simuleren. De eind opdracht is dan ook, maak een filmpje van een rollenspel waarin een situatie wordt nagespeeld.

Onderwerpen die in de les behandeld worden:

Belangrijke eigenschappen van een verkoper

Soorten klanten

Een verkoopgesprek

Klanten en klachten

Garantieregelingen

Rollenspellen

Inhoudsopgave

Inleiding 2

Inhoud 3

Presentatie en vaardigheden van een verkoopmedewerker 4

Vaardigheden van een verkoopmedewerker onderzoeken 9

Invulblad Vaardigheden van een verkoopmedewerker onderzoeken 11

Het verkoopgesprek in onderdelen 12

Soorten klanten 18

Garantieregelingen 23

Opdrachten

**Presentatie en vaardigheden van een verkoopmedewerker**

Als verkoopmedewerker in een winkel ben je erg belangrijk. Voor de klant en voor de winkel. Klanten komen bij jou met een vraag of voor het kopen van een product. Als je de klant op een prettige manier helpt, komt hij misschien weer terug bij jou in de winkel. Om de klant goed te helpen en om jezelf goed te presenteren aan de klant, heb je bepaalde vaardigheden nodig.



**Figuur 1: Voor een verkoopmedewerker is het belangrijk dat hij vriendelijk is.**

***Wat weet ik al?***

1. Wanneer vind jij dat een verkoper goed helpt in een winkel?
2. Wanneer vind jij dat een verkoper niet goed helpt in een winkel?
3. Welke vaardigheden ken jij die belangrijk zijn voor een verkoper?

***Presentatie: verzorging en taal***

Als verkoopmedewerker ben je belangrijk voor de winkel én voor de klanten. Het is niet alleen belangrijk dat je de juiste **vaardigheden** hebt, maar ook dat je je op de juiste manier presenteert. In de tabel staan aandachtspunten voor het uiterlijk van een verkoopmedewerker en het taalgebruik.

| Aandachtspunt | Uitleg |
| --- | --- |
| Schoon | 1. Zorg dat je goed gewassen bent en fris ruikt, gebruik bijvoorbeeld deodorant voordat je naar je werk gaat.
2. Draag schone kleding zonder vlekken.
3. Zorg dat je broek niet op je knieën hangt.
 |
| Uiterlijk | 1. Gebruik eenvoudige make up, niet te opvallend.
2. Laat piercings en pet thuis.
 |
| Taalgebruik | 1. Praat duidelijk en hard genoeg.
2. Praat correct Nederlands.
3. Praat geen dialect en gebruik geen ruwe woorden of straattaal.
4. Antwoord met twee woorden (ja meneer).
 |



**Figuur 2: Het uiterlijk van een verkoopmedewerker is ook belangrijk!**

***Waar let je als verkoopmedewerker op bij je taalgebruik?***

1. Je praat dialect.
2. Je praat duidelijk.
3. Je antwoordt de klant met ja of nee.

***Presentatie: lichaamstaal***

Niet alleen met woorden presenteer je jezelf, maar ook met je lichaam. Iets uitdrukken met je lichaam of je gezicht noem je lichaamstaal. Aan het lichaam en het gezicht kun je verveling, enthousiasme, vrolijkheid of verdriet zien. Zorg daarom dat je lichaamstaal vrolijkheid en betrokkenheid uitstraalt. Ook je houding is belangrijk. Houd je lichaam recht. Hang niet tegen een stelling of tegen de kassa aan. Dit geeft een ongeïnteresseerde indruk. Draai je hele lichaam en niet alleen je hoofd naar een klant toe. Tevreden klanten vertellen hun goede ervaringen door op een verjaardag of plaatsen positieve reviews op social media. Maar ook ontevreden klanten vertellen hun ervaringen door! Door het internet is het bereik van klanten zo groot geworden, dat zowel positieve als negatieve ervaringen heel snel gedeeld worden met de rest van de wereld.



**Figuur 3: Een boos gezicht of een ongeïnteresseerde lichaamshouding geeft een slechte indruk.**

***Wat betekent lichaamstaal?***

1. Iets uitleggen met woorden
2. Iets uitdrukken met je gezicht of lichaam zonder woorden
3. Iets uitdrukken met je gezicht of lichaam met woorden

***Belangrijke vaardigheden***

Als verkoopmedewerker heb je ook bepaalde vaardigheden nodig. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat je je aanpast aan de klant en een klantvriendelijke houding hebt. In de tabel staan de belangrijkste vaardigheden van een verkoopmedewerker.

| Vaardigheid | Uitleg |
| --- | --- |
| Vriendelijk zijn | Een gemeende glimlach, de klant aankijken.  |
| Goed kunnen luisteren | De wens van de klant herhalen: “Dus als ik het goed begrijp, zoekt u een blauwe plant voor op het balkon.” De klant weet dan dat je hem begrijpt. En jij weet zelf dat je het hebt begrepen. |
| Geduldig zijn | Even stoppen met je eigen werk, de tijd nemen voor de klant, de klant uit laten praten. |
| Een collega vragen | Weet je het antwoord niet op een vraag, vertel dan geen onzin. Vraag een collega om de juiste informatie. |



**Figuur 4: Ook behulpzaamheid is een vaardigheid die wordt gewaardeerd door klanten.**

***Welke vaardigheid is belangrijk voor een verkoopmedewerker?***

1. Als je een klant helpt, stoppen met je andere werkzaamheden en de klant aankijken.
2. Als je een klant helpt, tussendoor met je collega een grapje maken.
3. Als je een klant helpt, ondertussen doorgaan met het uitpakken van een doos.

***Soorten winkels en verkoopwerkzaamheden***

Er zijn verschillende soorten winkels. Bij elke winkel zet je natuurlijk je verkoopvaardigheden in en presenteer je jezelf netjes. Toch zijn er verschillen. In de tabel staat wat in welk soort winkel belangrijk is.

| Soort winkel | Voorbeeld | Verkoopwerkzaamheden |
| --- | --- | --- |
| Speciaalzaak | 1. Luxe bloemenwinkel
2. Drogist Pour Vous
 | 1. Goed op de hoogte zijn van de producten die je
2. verkoopt
3. Uitgebreid met klanten in gesprek gaan
 |
| Supermarkt, filiaalbedrijf | 1. Gamma
2. Intratuin
 | 1. Klanten helpen bij het vinden van producten
2. Eenvoudige vragen beantwoorden
 |
| Discountzaak | 1. Action
2. Lidl
 | 1. Vooral inpakken en afrekenen
 |
| Internetwinkel | 1. HM.com
2. Bol.com
 | 1. Vragen beantwoorden aan de telefoon of via social media
 |

Bij heel grote winkels zijn er verschillende soorten personeelsleden: kassamedewerkers, mensen van de klantenservice, personeelsleden die adviseren en de weg wijzen. Het hangt van de werkplek af, wat je moet kunnen en weten.



**Figuur 5: In een speciaalzaak heb je veel contact met de klant. De klant verwacht dat je veel weet van de producten die je verkoopt.**

***Wat zijn vooral de werkzaamheden van een verkoopmedewerker bij een internetwinkel?***

1. Vragen beantwoorden aan de telefoon of via social media
2. Inpakken en afrekenen
3. Uitgebreid met de klant in gesprek gaan
4. Helpen bij het vinden van producten, eenvoudige vragen beantwoorden

**Vaardigheden van een verkoopmedewerker** **onderzoeken**

***Wat ga ik doen?***

Een verkoopmedewerker moet bepaalde vaardigheden hebben. Hij moet bijvoorbeeld geduldig zijn en vriendelijk. Je gaat onderzoeken of een klasgenoot deze vaardigheden heeft. Het resultaat is een ingevuld invulblad.



**Figuur 1: Gewoon doorgaan waar je mee bezig bent: is dat de juiste vaardigheid?**

***Dit worden mijn resultaten***

| Product | Proces |
| --- | --- |
| * Het invulblad is volledig ingevuld.
* Bij elke vaardigheid is een cijfer omcirkeld.
 | * Ik heb de scores mondeling toegelicht.
 |

***Wat heb ik nodig?***

1. Invulblad

***Opdracht: Onderzoek de vaardigheden van een klasgenoot***

Een goede verkoopmedewerker heeft bepaalde vaardigheden. Heeft een klasgenoot die vaardigheden ook? Dat ga je onderzoeken.

1. Maak een groepje van twee.
2. Pak het [invulblad](url%28j5bs2ojrgaztmljrgqqes3twovwge3dbmqqfmylbojsgsz3imvsgk3ran5xgizlspjxwk23fnyxgi33dpa%3D%3D%3D%3D%3D%3D%29) erbij. Daarop staan belangrijke vaardigheden van een verkoopmedewerker.
3. Vul het invulblad in over je klasgenoot.
4. Geef bij elke vaardigheid een cijfer. Een 5 betekent dat je klasgenoot er zeer goed in is, een 1 betekent dat je klasgenoot er zeer slecht in is.
5. Beantwoord de vragen onder: Zou je klasgenoot een goede verkoopmedewerker zijn?
6. Leg per vaardigheid uit aan je klasgenoot waarom je die score hebt gegeven.



**Figuur 2: Door de vaardigheden te onderzoeken leer je waar je al goed in bent en wat je nog kunt ontwikkelen.**

**Invulblad Vaardigheden van een verkoopmedewerker onderzoeken**

**Naam: Datum:**

**Ingevuld voor:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vaardigheid**  | **Score**5 = mijn klasgenoot is er zeer goed in1 = mijn klasgenoot is er zeer slecht in |
| Vriendelijk zijn | 5 4 3 2 1 |
| Goed luisteren | 5 4 3 2 1 |
| Geduldig zijn | 5 4 3 2 1 |
| Behulpzaam zijn | 5 4 3 2 1 |
| Correct Nederlands praten | 5 4 3 2 1 |
| Foutloos schrijven | 5 4 3 2 1 |
| Duidelijk praten | 5 4 3 2 1 |
| Geïnteresseerde houding aannemen | 5 4 3 2 1 |
| Schoon en verzorgd zijn | 5 4 3 2 1 |
| **Zou je klasgenoot een goede verkoopmedewerker zijn?**  |
| Hoeveel punten scoort je klasgenoot? Tel de omcirkelde punten bij elkaar op: |
| Scoort je klasgenoot hoger of lager dan jij? |
| Wat kan je klasgenoot goed? |
| Wat kan je klasgenoot nog verbeteren? |

**Het *verkoopgesprek* in onderdelen**

Jean Luc Godard, een Franse filmregisseur, heeft ooit eens gezegd dat een film een begin, een midden en een einde heeft, maar niet per se in die volgorde. Bij een kunstzinnige film kan dat misschien, maar het is niet logisch. Doorgaans worden aan het begin de personages voorgesteld en de situatie geschetst. Vervolgens krijg je allerlei verwikkelingen en ten slotte de ontknoping.

Zo is het eigenlijk ook in een verkoopgesprek. Je begint met het contact leggen met de klant en als alles goed gaat, eindig je met het afrekenen. Het verkoopgesprek kun je nog verder opsplitsen. Het kan uit de volgende onderdelen bestaan:

• *ontvangst* en *begroeting*

• *klant benaderen*

• *ontdekken van behoefte*

• *koopweerstanden overwinnen*

• *demonstratie*

• *meer-verkoop* of *bij-verkoop*

• *afsluiten van de verkoop*

**Ontvangst en begroeting:**

Zeg een klant goedendag bij binnenkomst. Dit zorgt ervoor dat de klant zich welkom voelt en dat hij weet dat hij is opgemerkt. 'Goedemorgen’ of 'goedemiddag’ is voldoende, maar het mag bij bekende klanten ook best persoonlijk zijn zoals: 'Dag, mevrouw Jansen.’ Zorg ervoor dat je de klanten correct begroet. Een binnensmonds '**môgguh**’ geeft een klant niet direct het gevoel dat hij welkom is en zal daarom niet erg worden gewaardeerd. Het eerste contact is zeer belangrijk en bepalend voor de rest van het gesprek. Begroet daarom iedere nieuwe klant enthousiast maar zonder dat het een maniertje wordt. Ook terwijl je bezig bent met een klant, kun je nieuwe klanten begroeten. Zonder ze direct te benaderen laat je merken dat je hun binnenkomst hebt opgemerkt en op prijs stelt.



*Figuur 2-2: Bij een winkel waar het personeel beleefd en vriendelijk is, komen mensen graag winkelen*

**Klanten benaderen:**

Vaak willen klanten in een winkel even rondkijken en zien wat er allemaal te koop is. Ze vinden het dan erg vervelend als er direct een verkoper met allerlei vragen op hen afkomt. Om deze mensen dan al direct te benaderen heeft meestal een negatief effect. Je krijgt dan vaak te horen: 'Nou, ik kijk nog even.’ En dan zit je met een probleem, want wanneer ga je er dan weer naar toe?

Meestal kun je aan het gedrag van een klant goed zien wat je moet doen. Klanten die rustig al kijkende binnen komen lopen, willen vaak eerst even rondkijken. Pakken zij vervolgens iets vast, dan weet je heel goed dat de klant om een of andere reden in dat product is geïnteresseerd. Dat zou dan een goed moment kunnen zijn om naar zo’n persoon toe te gaan en verder contact te maken.

Klanten geven zonder iets te zeggen een heleboel signalen af. Klanten die geholpen willen worden, kun je herkennen aan:

• duidelijk wachtende indruk maken

• op de toonbank tikken

• overduidelijk kuchen of een ander geluid maken

• producten vastpakken om ze te beoordelen

• op het horloge kijken

• zoekend rondkijken naar personeel

Misschien zijn er nog wel meer signalen waaraan je kunt herkennen of een klant benaderd wil worden. Maar soms zijn er klanten die geen enkel signaal afgeven. Spreek dan in ieder geval heel goed met jezelf een bepaalde tijd af. Als iemand binnen die tijd geen signaal afgeeft, ga je er gewoon naar toe en maak je contact.

**Nieuwe kansen**

Veel verkopers zijn niet blij met koopweerstanden, maar je kunt er ook anders naar kijken. Tegenwerpingen van de klant zijn kansen voor de verkoper. De klant vertelt namelijk heel precies wat hij tegen het aanbod heeft, hij geeft zich in zijn tegenstand juist helemaal bloot. Als de verkoper in staat is de tegenwerpingen te 'breken’, heeft hij juist veel grotere kansen om het product te verkopen.

De klant moet, zeker bij de aankoop van een duurder artikel, de mogelijkheid geboden krijgen om tegenwerpingen te kunnen geven. Niemand geeft graag een grote som geld uit zonder zeker te weten dat het geld goed is besteed. Tegenwerpingen bewijzen dat de klant interesse heeft in het product. Een klant zonder tegenwerpingen heeft weinig kooplust, geen belangstelling.

**Diverse soorten tegenwerping**

In de praktijk kom je allerlei verschillende soorten klanten tegen die elk hun eigen soort tegenwerpingen maken.

**Indruk maken**

Soms wil een klant duidelijk maken dat hij ook verstand heeft van een product. Er ontstaat dan als het ware een wedstrijd met de verkoper. 'Nou, meneer deze plant bloeit ongeveer drie weken.’ Waarop de klant zegt:

'Dat is niet waar, hij bloeit bij mij altijd vijf weken.’ Een goede reactie op deze tegenwerping zou kunnen zijn:

'Dan verzorgt u hem erg goed.’ Daarmee geef je de klant een compliment voor zijn kunde, om zijn groene vingers. Een minder goede reactie zou zijn: 'Zo ziet u maar weer, we verkopen echt kwaliteit.’

**Uit de tent lokken**

Dit zijn vaak tegenwerpingen van klanten die verzoeken om meer informatie. 'Ja, ik zou deze vaas wel willen kopen, maar wat nou als hij niet bij de bank kleurt.’ Als verkoper heb je dan de mogelijkheid om te wijzen op de service die de winkel biedt.

**De onuitgesproken tegenwerping**

Dit soort weerstanden wekt de verkoper vaak zelf op. De weerstand is in de ogen van de klant af te lezen, maar hij wil het niet zeggen. Verkopers die vaak zelf aan het woord zijn, zullen hier veel last van hebben. Om deze tegenwerping uit de weg te gaan moet je de klant steeds bij het gesprek betrekken. De verkoper kan na elk argument vragen wat de klant ervan vindt en of alles duidelijk is. Op die manier dwing je de klant zijn tegenwerpingen te vertellen.

**De prijs als tegenwerping**

'Dat is duur, zeg ...’ Tegenwerpingen omtrent de prijs zijn heel gebruikelijk. Een goede verkoper zal proberen te achterhalen waarom een klant zegt dat hij het product duur vindt. Je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen: 'Duur, in vergelijking met wat bijvoorbeeld?’ Of 'Duur, hoe bedoelt u dat precies?’ Probeer uit te leggen aan de klant waarom het artikel die prijs heeft en probeer aan te geven welke voordelen het product de klant geeft. Misschien heeft het te maken met de zeldzaamheid ervan of met het merk. Misschien vergelijkt de klant het artikel wel met iets wat hij gezien heeft in een andere winkel.

*Figuur 2-3: Door goed te letten op de signalen die klanten afgeven, kun je op het juiste moment naar ze toegaan*



**Ontdekken van behoefte**

Het moeilijkste van het hele verkoopgesprek is waarschijnlijk wel het stellen van goede vragen. In veel verkoop- gesprekken komen overbodige vragen voor. Vragen die niet ter zake doen, kunnen het ontdekken van de koop wens bemoeilijken.

**Een paar voorbeelden**

Er komt een mevrouw in de winkel en deze loopt wat onrustig al kijkend rond. De verkoper zegt: 'Goedemorgen mevrouw, zoekt u iets?’

Er staat een meneer te wachten bij de bloemenhoek. De verkoper zegt: 'Goedemorgen meneer, kan ik u helpen?’ Waarop de man heel gevat zei: 'Wat denkt u daar zelf van, meneer?’

Er loopt een mevrouw door de winkel en ze kijkt goed rond. De verkoper zegt: 'U kijkt zeker nog even?’

Het zijn vragen die eigenlijk overbodig zijn en daarom wellicht onprofessioneel. In de geschetste situaties zou een betere vraag van de verkoper kunnen zijn: 'Goedemorgen mevrouw (meneer), waarmee kan ik u helpen?’ Op deze vraag krijg je vaak een duidelijk antwoord. 'Nou, ik zoek iets voor mijn dochter ...’ Dan weet je uitein- delijk nog niets, maar je bent in ieder geval met de klant in gesprek. Stel daarom vragen waarmee je de klanten

'dwingt’ om een uitgebreid antwoord te geven. Daarmee kun je beter uit de voeten dan met 'ja’ of 'nee’ . Dan moet je namelijk een volgende vraag stellen die misschien wel weer met 'ja’ of 'nee’ wordt beantwoord. Gebeurt dat te vaak, dan gaan klanten zich onbehaaglijk voelen. Bovendien zou jij je kunnen gaan ergeren, omdat de klant jou niet 'helpt’ .

**Open en gesloten**

Vragen kun je op diverse manieren stellen. Als je alleen met 'ja’ of 'nee’ kunt antwoorden, noem je dat een *gesloten vraag*. 'Kan ik u helpen?’ 'Zoekt u iets speciaals?’ Het zijn allemaal veel gestelde vragen in winkels. Het antwoord is waarschijnlijk 'ja’ en alleen als de klant je van dienst is, zegt hij er achteraan wat hij zoekt. Gesloten vragen beginnen altijd met een werkwoordsvorm: 'Kan ik ...’ 'Hebt u ...’ 'Is er ...’

Het tegenovergestelde van een gesloten vraag is een *open vraag*. Met dergelijke vragen 'dwing’ je de klant een antwoord te geven waar je iets aan hebt. 'Waarmee kan ik u helpen?’ of 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?’ Open vragen beginnen met een vragend voornaamwoord zoals wie, wat, waar, wanneer, hoe, welke en alle vervoegingen ervan zoals waarom, hoelang, hoeveel, enzovoort.

Naast open en gesloten vragen zijn er ook nog keuzevragen. 'Wilt u groen of blauw papier?’ 'Wilt u contant betalen of pinnen?’ Ook deze vragen beginnen met een werkwoordsvorm. In feite zijn het gesloten vragen. Maar door de keuzemogelijkheid dwing je de klant niet met 'ja’ of 'nee’ te antwoorden, maar met één van de mogelijkheden. Let daarbij wel goed op hoe je je vraag stelt. 'Kan ik u helpen of kijkt u nog even rond?’ , lijkt een keuzevraag, maar is dat niet. Het is een dubbele gesloten vraag. Een klant kan 'ja’ zeggen en wat moet

je dan. Wil hij geholpen worden of wil hij nog even rondkijken? Eigenlijk zou je als klant 'ja, nee’ moeten zeggen

of 'nee, ja’ .

Een laatste belangrijke type vraag is de feedbackvraag. Dit is het soort vraag dat je stelt om te controleren of

je de klant goed hebt begrepen: 'Dus u wilt ...’

**Koopweerstanden overwinnen**

'Ja, ik vind ze wel mooi, maar .... Tegenwerpingen zijn heel normaal. Je komt ze in vrijwel elk verkoopgesprek tegen. Zeker als het om de verkoop van een wat duurder artikel gaat. Een klant wil van een product het nut inzien. Hij wil weten wat hij ermee kan. Zolang hij dat niet weet, zal hij blijven vragen. Dat kan te maken hebben met het product. Als het erg ingewikkeld is, en bovendien nieuw voor de klant, zal het moeite kosten om alles over het product duidelijk uit te leggen. Het kan ook liggen aan de verkoper. Als je als verkoper niet voldoende moeite doet om je in te leven in de klant, wordt het moeilijk om de werking van een product verder uit te leggen.

Bij het proberen om koopweerstanden te overwinnen is het belangrijk om:

• de klant niet te intimideren met cijfers. Computerverkopers praten graag over gigabytes en snelle processoren. Maar al die cijfers zijn abracadabra voor een klant. Die zal er eerder bang van worden en wachten met aankoop dan dat hij over zijn weerstand heen stapt;

• jezelf niet te herhalen. Door steeds hetzelfde te zeggen geef je de klant de indruk dat je hem dom vindt. Om hem dan nog iets te verkopen wordt erg moeilijk.

**Twijfel**

In een verkoopgesprek kom je regelmatig op een punt dat de klant ineens zegt: 'Ik weet niet. Ik eh ...’ Er is sprake van twijfel. Misschien vindt de klant het product niet mooi, misschien is hij bang om te veel te betalen. Dergelijke momenten van twijfel doen zich altijd voor op het moment dat alle redelijke tegenwerpingen met argumenten zijn weggeveegd. Het is dan belangrijk dat je als verkoper de nadruk gaat leggen op de voordelen van de koop. Probeer eventuele angsten bij de klant weg te nemen en daarvoor zekerheden in de plaats te geven.

**Demonstratie**

Soms helpt het om iets te demonstreren. Soms heb je in de bloemenwinkel klanten die zelf een boeket willen samenstellen, maar niet precies weten hoe. Dan is het goed om wat bloemen bij elkaar te pakken en te laten zien hoe het resultaat wordt. Als een klant kan zien hoe iets eruit gaat zien, maak je het gemakkelijker om te beslissen.

**Bijverkoop**

Als een klant heeft besloten om iets te kopen, heb je de mogelijkheid om hem nog meer te verkopen. Je kunt heel afwachtend vragen: 'Anders nog iets?’ Maar je kunt ook actiever zijn en bijvoorbeeld vragen: 'Wilt u bij dit boeket nog een kaartje?’ Je kunt een klant ook een advies geven. 'Dit boeket komt het best tot haar recht in een bolle glazen vaas.’ Misschien heeft de klant thuis geen bolle glazen vaas en besluit hij er alsnog één te kopen.

**Afsluiten van de verkoop**

Het afsluiten van de verkoop vindt meestal plaats bij de kassa. Daar controleer je de aankopen op oneffenheden

en verwijder je de prijsjes. Vervolgens pak je het product netjes en stevig in. Als de klant het product wil laten bezorgen, moet je de gegevens foutloos en duidelijk opschrijven. Ten slotte moet je snel en correct afrekenen. Zorg ervoor dat je de kassa vlot kunt bedienen en goed weet hoe de pinapparatuur werkt. Probeer geen fouten

te maken bij het teruggeven van het wisselgeld.

**Soorten klanten**

Er zijn verschillende soorten klanten, bijvoorbeeld verlegen klanten, humeurige klanten en haastige klanten. Elke klant benader je op een andere manier. Als je de soorten klanten kent en weet hoe je met ze om moet gaan, kun je daar de manier van verkopen op afstemmen.



**Figuur 1: Het liefst help je in een winkel maar één soort klant: de blije klant. Maar er zijn vele soorten klanten.**

**Wat weet ik al?**

 Welke soorten klanten ken je al?

 Hoe zou je met deze klanten omgaan?

**Hoe herken je soorten klanten?**

Klanten kunnen heel verschillend zijn: jong, oud, man, vrouw of kind. Maar wat voor elke klant hetzelfde is: ze praten zonder woorden, met het lichaam. Dat noem je **non-verbale communicatie** Als je goed naar iemands lichaam en gezichtsuitdrukking kijkt, kun je verveling, enthousiasme, vrolijkheid of verdriet in één keer herkennen. Dan weet je ook wat voor soort klant het is. Kun je de **lichaamstaal** goed herkennen, dan kun je je eigen gedrag aanpassen aan de klant en gaat het verkopen je gemakkelijk af. Klanten kunnen natuurlijk veranderen. Dus het kan zijn dat de humeurige klant van gisteren de vriendelijke klant van vandaag is. Houd ook daar rekening mee in je eigen gedrag.



**Figuur 2: Door goed te kijken naar de houding en de gezichtsuitdrukking van klanten, herken je de soort klant.**

**Hoe kun je aan de lichaamstaal zien dat een klant geïnteresseerd praat met een verkoper?**

 De klant speelt met zijn mobiel.

 De klant staat met zijn voet te wippen.

 De klant buigt zich naar de verkoper toe.

 De klant kijkt op zijn horloge.

**Welke soorten klanten zijn er en hoe help je ze?**

Er zijn veel verschillende soorten klanten. In de tabel staan de meest voorkomende soorten. Daarbij staat hoe je ze helpt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Soort klant | Eigenschappen | Hoe help je ze? |
| Besluiteloze klant |  wil veel zien en horen aarzelt veel stelt veel vragen |  Neemt de tijd voor de klant.Hij wil veel informatie krijgen. Wees zelfverzekerd, jij geeft goede tips. |
| Humeurige of boze klant |  Heeft boos gezicht Geeft korte antwoorden Kijkt je niet of kort aan Reageert onvriendelijk op een vriendelijke groet |  Reageer niet op de onvriendelijkheid en blijf jezelf: vriendelijk en rustig. |
| Zelfverzekerde klant |  Loopt zelfverzekerd rond weet precies wat hij wil Wil snel zijn   boodschappenlijst afwerken Is kritisch | Behandel de zelfverzekerdeklant snel en precies.Blijf rustig. |
| Zoekende klant | lLoopt rond en maakt zoekende bewegingen Weet wat hij wil, maar kan het niet vinden | Help zoekende klanten op weg, terwijl je ook de andere klanten in de gaten blijft houden. |
| Verlegen klant | IIs stil Staat achteraf Kijkt onzeker Wacht af Komt niet op je af Vaak een kind, dat niets durft te vragen |  Vraag wat ze willen weten.  En bedenk: de kleine klanten van nu zijn de grote klanten van de toekomst. |
| Haastige klant | maakt snelle bewegingenvliegt door de winkeldringt voormaakt gebaren van ‘komt er nog wat van’ | Blijf rustig en vriendelijk.En help haastige klanten snel en precies. |



**Figuur 3: Help zoekende klanten op weg, terwijl je ook andere klanten in de gaten blijft houden.**

***Hoe help je een haastige klant?***

Je praat uitgebreid met de klant.

Je helpt de klant rustig, vriendelijk en snel.

Je laat de klant eerst even rondkijken.

**Tevreden klanten**

Welke klanten je ook helpt, het is belangrijk dat alle klanten tevreden zijn. Tevreden klanten komen namelijk terug. En tevreden klanten vertellen hun goede ervaringen op een verjaardag of plaatsen positieve reviews op social media. Maar ook ontevreden klanten vertellen hun ervaringen door! Door het internet is het bereik van klanten zo groot geworden, dat zowel positieve als negatieve ervaringen heel snel gedeeld worden met de rest van de wereld. Een reden voor jou als verkoopmedewerker om iedere klant tevreden te stellen. Help iedere klant op de juiste manier. Daarmee kun je het imago ende omzet van de winkel verbeteren.



**Figuur 4: Klanten delen hun goede én slechte ervaringen met elkaar en via social media.**

***Wat is een positief effect van tevreden klanten?***

 Dat klanten de winkel eenmalig bezoeken.

 Dat klanten ervaringen via social media delen.

 Dat het imago van de winkel verslechtert.

 Dat de omzet van de winkel verslechtert.

**Garantie regelingen**

*Over het kopen en verkopen van dieren leven vele vragen. Die vragen komen vaak voort uit*

*een situatie waarin het dier te kampen blijkt te hebben met een afwijking of gebrek waarop*

*de nieuwe eigenaar niet had gerekend, en die geld kost omdat diergeneeskundige*

*behandeling nodig is. Soms is de verkoper wel bereid om (een deel van) de dierenartskosten*

*te vergoeden, maar dit is lang niet altijd het geval. Het is daarom handig te weten wat uw*

*rechten zijn.*

**Het dier als ding**

Tegenwoordig staat in de wet beschreven dat dieren geen zaken zijn. Vervolgens staat daar echter

achteraan dat “alle wetgeving die op zaken van toepassing is, ook van toepassing is op dieren”. In

het recht rond koop en verkoop is een dier dus nog steeds gewoon een ding. Er zijn wel politieke

plannen om dat te veranderen, maar dat zal niet op korte termijn leiden tot een andere situatie

rond de koop en verkoop van dieren. Vooralsnog betekent dit, dat het kopen van een dier juridisch

hetzelfde is als het kopen van een televisie, koelkast of auto. Er is een koopovereenkomst, waarbij

de ene partij zich verbindt om het product (in dit geval het dier) te betalen en de andere partij zich

verbindt om het product te leveren. In de wetten rond koop en verkoop (het burgerlijk recht) wordt

dus geen onderscheid gemaakt tussen dieren en andere zaken.

**U beslist zelf wat u koopt**

Óf u een televisie koopt, welk model, waar u die koopt en hoe, dat alles is uw eigen beslissing. Als

u blindelings 1000 euro betaalt voor een toestel, zonder te kijken of het wel in orde is, dan moet u

dat zelf weten. Hetzelfde als verkoper zijnde: Wanneer u een oude viool op zolder vindt en deze te

koop zet, en er komt iemand langs die er 1000 euro voor geeft, dan moet die koper dat zelf weten.

En op uw beurt mag u zelf bedenken of u die viool voor dat bedrag verkoopt of niet. Bij een dier is

dat niet anders.

**Garantie na aankoop van een dier**

In de wet wordt verschil gemaakt tussen een zogenaamde ‘consumentenkoop’ en een gewone

koop. Bij een consumentenkoop gaat het om een koop waarbij een particulier een dier koopt van

iemand die ‘handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf’. Bij consumentenkoop zijn er speciale

regels van toepassing, met name met betrekking tot de garantie.

In tegenstelling tot wat veel mensen denken, wil consumentenkoop niet zeggen dat u recht hebt op

geld. Wel kunt u bij een gebrek in de eerste zes maanden na aankoop recht hebben op garantie. U

als koper moet dan wel aan kunnen tonen dat er sprake is van een consumentenkoop, en dat de

verkoper handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. De verkoper kan proberen te bewijzen dat

dit gebrek pas na de aankoop is ontstaan.

**Wanneer heeft u recht op garantie bij consumentenkoop van een dier?**

Als u kunt bewijzen dat u het dier hebt gekocht van een handelaar of bedrijfsmatige fokker, en het

dier mankeert iets in de eerste zes maanden na aankoop, dan moet de verkoper het dier

“herstellen” of vervangen. Lukt dit niet, dan kan de koper vragen de overeenkomst te ontbinden

(ongedaan te maken). Het is ook mogelijk dat de verkoper kan bewijzen dat het gebrek niet aan hem lag. Bovendien zijn er natuurlijk beperkingen: sommige producten hebben van zichzelf geen. Lange levensduur, en sommige gebreken zijn wel heel duidelijk niet aan de verkoper te wijten. Denk bijvoorbeeld aan een kitten dat door een auto overreden wordt.

**Hoe haal ik mijn recht, als mijn dier iets mankeert?**

Hier schuilt het grootste struikelblok bij het kopen /verkopen van dieren. Zoals eerder geschreven,

is het kopen van een dier uw eigen beslissing. U moet zelf weten wat u doet en hoeveel geld u wilt

betalen voor een dier. Blijkt er achteraf een probleem te zijn waar koper en verkoper niet

uitkomen, dan kan de zaak soms eerst worden voorgelegd aan een geschillencommissie waarbij de

verkoper is aangesloten. Is die er niet, dan is de enige uitweg een rechtszaak aanspannen om uw

gelijk te halen.

Een rechtszaak is tijdrovend en duur. Het kost al snel honderden euro’s en duurt minstens een

jaar. Bovendien moet degene die naar de rechter stapt, bewijzen wat hij zegt. Als u als koper vindt

dat er sprake is van een consumentenkoop, dan moet u dit dus bewijzen. Pas als dit lukt, zal de

rechter de garantie van een consumentenkoop toepassen. Dan staat nog niet vast dat de verkoper

alle kosten die voortkomen uit de afwijking of het gebrek bij het dier, moet gaan betalen.

De rechter maakt onderscheid in de kosten van het product / het dier, en eventuele aanvullende

schadevergoeding. Stel dat u een televisie koopt voor 50 euro, en deze gaat na een week kapot,

dan heeft u niet veel kans op schadevergoeding. Van een tweedehands televisie van 50 euro kunt

u nu eenmaal minder verwachten dan van een gloednieuwe van 1000 euro. De eerste stap gaat

daarmee over het aanschafbedrag. Dit geldt ook voor de aanschaf van dieren. Wilt u daarnaast nog

extra kosten terug, dan zult u bij de rechter moeten aantonen dat de verkoper ook voor die kosten

verantwoordelijk is omdat hij nalatig is geweest.

**Wat kunt u van de fokker of andere verkoper verwachten als het gekochte dier**

**iets mankeert?**

In principe moet een gekocht product, dus ook een dier, voldoen aan wat u er redelijkerwijs van

kunt verwachten. Dat is een vaag criterium! Mankeert het dier iets, dan zult u als koper moeten

bewijzen dat dit gebrek al aanwezig was voordat u het dier kocht. Bij een consumentenkoop zijn er

zoals gezegd echter speciale regels. Als het gebrek binnen zes maanden optreedt en de verkoper

handelt als beroep of bedrijf, dan ligt de bewijslast in de basis bij de verkoper. Deze zal moeten

bewijzen dat het niet aan hem heeft gelegen.

Staat vast dat het gebrek al ten tijde van de verkoop aanwezig is geweest, dan moet de verkoper

het dier “herstellen” of vervangen, of de koop ontbinden (geld terug, dier terug). Het probleem is

natuurlijk dat de meeste eigenaren hun dier niet willen inruilen voor een ander dier, en ook niet

zomaar willen teruggeven aan de verkoper. Dit betekent dat, als het probleem in aanleg al voor de

koop aanwezig was, de verkoper misschien wel herstelkosten moet betalen, maar tot een

maximum van het aankoopbedrag van het dier. En dat is voor veel dierenartsrekeningen niet

toereikend.

**De verkoper weigert iets te doen**

Als de verkoper weigert aan de genoemde verplichting van herstellen, vervangen of koop

ontbinding te voldoen, heeft de koper geen andere optie dan naar de rechter te stappen. Daarbij

moet de koper dan eerst bewijzen dat er sprake was van een consumentenkoop, en daarna krijgt

de verkoper de mogelijkheid om te bewijzen dat het probleem pas na de koop is ontstaan.

Mijn gekochte dier heeft een erfelijke afwijking

Omdat van veel aandoeningen bekend is dat ze erfelijk zijn, maakt dat de positie voor de koper relatief makkelijker. Evengoed zal de koper wel moeite moeten doen om zijn gelijk te halen. Voor beide partijen is dat reden om gebruik te maken van een goed koopcontract. Maar hoeveel contracten u ook afsluit, er is geen garantie op levende wezens.

Bij heel veel rasdieren weet de fokker dat een bepaalde afwijking in het ras voorkomt, en wordt er indien mogelijk ook op getest. Als de tests van de ouderdieren negatief zijn, dan kan zo’n fokker het ook niet weten. Het zal dan afhangen in hoeverre het dier nog aan de redelijke verwachtingen kan voldoen, of aan wat er is afgesproken, hoe dit wordt opgelost. Het terugbetalen van (een deel van) de medische kosten (‘herstelkosten’) komt vaak voor, maar deze kosten zijn al snel hoger dan het aankoopbedrag van het dier. De nieuwe eigenaar draait dan toch voor de rest van de kosten

op.

Dergelijke zaken kunnen ook worden afgesproken in een goed koopcontract. Dat maakt het voor beide partijen makkelijker.

**De plichten van de consument bij de aankoop van een dier**

Als consument hebt u een onderzoeks-plicht. U moet uzelf informeren over uw aankoop. Dit wordt niet gecontroleerd, maar gaat wel een rol spelen als u een rechtszaak zou aanspannen. Hoe minder informatie u van tevoren had ingewonnen, hoe minder sterk u staat. Bovendien zijn veel erfelijke afwijkingen tegenwoordig algemeen bekend.

Als de koper afwijkingen aan het dier constateert, moet hij deze in ieder geval direct aan de verkoper melden. Dus niet bijvoorbeeld eerst een paar maanden gaan dokteren en pas als de rekening te hoog wordt gaan klagen.

**Aandachtspunten bij aanschaf en problemen**

Het is niet mogelijk om in een kort overzicht alle stappen van probleem tot rechtszaak te doorlopen. Wel belangrijk zijn in ieder geval de volgende tips:

Koop een dier alsof u een auto koopt. Een dier moet minstens even lang mee, dus verdient het dat u zich goed oriënteert.

Als u bij aankoop van een auto niet zou vertrouwen op een verkoper die zegt “ach, als er wat is regelen we dat wel, dat hoeft niet op schrift”, waarom bij een dier dan wel?

Maak een spaarpotje of sluit een ziektekostenverzekering af. Op gezondheid bestaat geen garantie.

Mankeert er toch wat aan het dier? Meld dit direct aan de verkoper, en vraag om een spoedige reactie. Uiteraard zoekt u voor het dier ook direct de diergeneeskundige hulp die nodig is.

Stelt de dierenarts een diagnose van de aandoening? Vraag dan of de dierenarts in de patiëntenkaart opschrijft tot welke datum deze aandoening teruggaat. Dat heet de ‘antedateringstermijn’.

Wees reëel in uw wensen. Als u voor 50 euro een televisie koopt, verwacht u niet dat de verkoper deze voor 1000 euro zal repareren als er iets kapot blijkt te zijn. Zo werkt het bij dieren dus ook niet.

Komt u er niet uit? Zet uw wensen dan zakelijk op schrift en zorg dat u kunt aantonen dat de verkoper deze heeft gelezen.

Bewaar bonnen en dierenartsrekeningen. Mocht er een probleem zijn, dan hebt u in ieder geval bewijs.

**Garantie**

De Garantie is de waarborg of verzekering dat een product aan technische kwaliteitsnormen voldoet. De fabrikant of de handelaar staat gedurende een bepaalde tijd in voor het verhelpen van eventuele gebreken aan het artikel

De klant moet op het artikel en de service van de winkel kunnen vertrouwen.

Aspecten van garantie op een artikel zijn:

􀂄 prijs in overeenstemming met de kwaliteit;

􀂄 juiste kwaliteit;

􀂄 juiste informatie;

􀂄 nakomen van afspraken.

Servicegarantie betekent dat de winkelier de gewone garantie van pas gekochte artikelen verlengt met een paar jaar. Hiervoor betaalt de klant extra. Kwaliteitsnormen voldoet. De fabrikant of de handelaar staat gedurende een bepaalde tijd in voor het verhelpen van eventuele gebreken aan het artikel.

Garantiebewijs

Een garantiebewijs is een schriftelijk bewijs van de garantie. Het bevat de voorwaarden waaronder de garantie geldt:

􀂄 kwaliteit;

􀂄 veiligheid;

􀂄 duurzaamheid;

􀂄 onderhoud;

􀂄 reparatie;

􀂄 vervanging;

􀂄 ruilvoorwaarden

Opgaven In contact met de klant komen

Er zijn twee soorten garantiebewijzen:

1. Een fabrieksgarantiebewijs: een garantie van de fabrikant. Fouten in het artikel, de fabrikant herstelt het of vervangt het.

2. Een winkelgarantiebewijs: een garantie van de winkel. De klant kan voor gebreken of reparaties terug naar de winkel.

Als je garantie geeft, houd je je aan de volgende regels:

􀂄 Je vult het bewijs leesbaar en foutloos in.

􀂄 Je vult de gegevens op het juiste moment in.

􀂄 Je houdt je aan de inhoud van het garantiebewijs.

􀂄 Je wijst de klant op de voorwaarden voor garantie.

Wil een klant aanspraak maken op garantie, dan controleer je of:

􀂄 het garantiebewijs nog geldig is;

􀂄 de kassabon bij het bewijs is gevoegd;

􀂄 het artikel in jouw winkel (of winkelketen) is gekocht;

􀂄 de klant zorgvuldig met het artikel is geweest en de aanwijzingen in de gebruiksaanwijzing heeft opgevolgd.

De kassabon geldt soms als garantiebewijs.

**Soorten klachten**

Hoe goed je ook je best doet, er kan natuurlijk altijd iets misgaan. Dan verlaat de klant de winkel ontevreden. Of hij is in eerste instantie tevreden, maar ontdekt thuis dat er iets niet klopt. Hij komt met een klacht terug naar de winkel. Deze situatie komt voor bij fabricagefouten, winkelfouten en verkoopfouten.

De taak is aan jou om de klacht op te lossen en ervoor te zorgen dat de klant toch tevreden naar huis gaat.

Er zijn twee soorten klachten:

1. terechte klachten;

2. onterechte klachten

Hieronder drie terechte klachten:

1. Fabricagefout: de fabriek heeft de tafelpoten van ongelijke lengte afgeleverd

2. Winkelfout: in de winkel is het jasje beschadigd.

3. Verkoopfout: de verkoper heeft de verkeerde eigenschappen gegeven.

Als een klant iets koopt op advies van een verkoopmedewerker, is hij het blijkbaar eens met het advies. Als er daarna een klacht komt, is die onterecht.

Maar wat doe je met een klacht? Of een klacht nu wel of niet terecht is, je hebt te maken met een klant die boos, geïrriteerd, ongeduldig of teleurgesteld is. De vraag is of je in zo’n situatie de klant het artikel toch moet laten ruilen

Vraag stukken

1.

In een doe-het-zelf zaak staat het personeel met elkaar te praten en te lachen terwijl er klanten in de zaak rondlopen.

Heeft de klant het gevoel dat hij welkom is? Verklaar je antwoord.

2.

Frits helpt een klant, terwijl een andere klant in de winkel komt. Frits laat niet merken dat hij de tweede klant gezien heeft en praat rustig verder.

Voelt deze klant zich welkom? Waarom wel of waarom niet?

3.

Een klant staat besluiteloos voor een vitrine met camera’s. Verkoper Klaus loopt voorovergebogen en met neergeslagen ogen langs hem heen zonder iets te zeggen.

Zal de klant zich makkelijk tot Klaus wenden voor advies? Verklaar je antwoord

4.

Frederiek werkt in een schoenenzaak. Mevrouw Daniken, een vaste klant, komt de winkel binnen. Frederiek begroet haar bij haar naam en vraagt belangstellend hoe het verjaardagsfeestje van haar dochtertje is geweest.

Hoe komt Frederiek op deze vaste klant over?

5.

Marlon werkt in een schoenenzaak. Een klant komt binnen en kijkt zoekend om zich heen. Marlon blijft achter de toonbank staan, begroet de klant flauwtjes en vraagt of ze kan helpen.

Zal deze openingsvraag van Marlon succes hebben?

6.

In een damesmodezaak rekent een klant bij de kassa haar nieuwe jas af. De verkoopster geeft haar de kassabon en de jas en zegt “Alstublieft”. Meer niet. De klant gaat weg.

Wat voor effect heeft deze kassa-afhandeling op de klant?

7.

Silvia heeft een klant geholpen bij het uitkiezen van een paar wandelschoenen

Ze heeft de klant deskundig geadviseerd. De klant rekent bij de kassa af en

Silvia zegt: “Veel plezier met de schoenen bij het wandelen. Tot ziens.”

Hoe komt dit gedrag van Silvia op de klant over?

8.

In haar modezaak heeft Heidi een klant geholpen die een blauwe pulli, een blauw T-shirt en donkerblauwe jeans heeft gekocht. Heidi vraagt of ze ook accessoires nodig heeft. Ze laat de klant een knalgele linnen sjaal zien en gele houten sandalen. “Past u ze eens” zegt ze vriendelijk.

Wordt de belangstelling van de klant voor verdere aankopen gewekt? Verklaar je antwoord.

9.

In een herenmodezaak vraagt een klant aan Gerlof of ze ook een aanbieding van zomerbroeken hebben. Gerlof zegt de klant dat hij linksachter moet kijken.

Wat doet Gerlof fout en wat had hij beter kunnen doen?

10.

Henk, die in een sportzaak werkt, ziet dat een klant lange tijd bij de rugzakken staat en verschillende modellen vergelijkt. Henk loopt op de klant toe en vraagt hem voor welk doel hij de rugzak nodig heeft, omdat er rugzakken zijn voor verschillende vormen van sport of vrije tijd.

Gaat Henk naar tevredenheid van de klant te werk? Verklaar je antwoord

11.

In een ledermodezaak staat een klant lange tijd voor een rek met leren jassen.

Tenslotte kijkt hij hulpzoekend om zich heen. Klaasjan gaat naar hem toe en vraagt hem wat hij wenst: een kort of een lang jack; voor vrije tijd of voor netjes.

Als de klant zegt: 'voor vrije tijd', wijst Klaasjan hem op enkele jacks en zegt dat ze vanwege hun 20–jarig jubileum nog leuke aanbiedingen hebben.

Zal de klant ingaan op een adviesgesprek? Verklaar je antwoord.

12.

Je ziet een klant ‘rondneuzend’ in de winkel staan. Hij heeft al verschillende artikelen in zijn hand gehad. Wat doe je?

13.

Een klant staat al een kwartier midden in de winkel met een briefje in de

hand met een andere klant te praten. Wat doe je?

14.

Een druk gebarende klant geeft zijn wensen aan voordat hij aan de beurt is. Wat doe je?

15.

Stel, je werkt bij een bakker. Je wilt de volgende klant helpen. Hoe spreek je de klant aan?

16.

Stel, je werkt in een kledingwinkel. Een klant loopt rond te kijken. Hoe en wanneer spreek je de klant aan?

17.

Stel, je bent een klant aan het helpen. Een andere, brutale klant onderbreekt je steeds door iets te vragen. Hoe spreek je de klant aan?

18.

Bedenk bij de volgende koopmotieven een koopwens:

a. een computer nodig hebben;

b. vegetarisch willen eten;

c. een auto nodig hebben;

d. verf nodig hebben.

19.

Waarom toon en demonstreer je artikelen?

Noem drie manieren waarop je dat kunt doen.

20.

Stel, je werkt pas een aantal dagen in een drogisterij. Een klant vraagt aan jou hoe hij een wijnvlek het beste uit zijn T-shirt kan krijgen. Je weet het antwoord niet uit je hoofd. Hoe ga jij te werk om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden?

21.

Noem drie aspecten van garantie waar een klant op wil kunnen rekenen.

Hoe noem je extra garantie die je aan een klant kunt verlenen?

Op welke vier punten moet je letten als een klant aanspraak wil maken op garantie?