

3.3 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.



Afb. 3.13 Het liefst help je in een winkel maar één soort klant: de blijde 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.



Afb. 3.14 Aan de lichaamstaal van klanten kun je vaak al zien wat voor klant het is.

3.11 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.



Afb. 3.15 Klanten kunnen een verschillend humeur hebben; elke klant behandel je anders.

Soort klant	Eigenschappen	Hoe help je ze?
Besluiteloze klant	<ul style="list-style-type: none"> • wil veel zien en horen • aarzelt veel • stelt veel vragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Neem de tijd voor de klant. Hij wil veel informatie krijgen. • Wees zelfverzekerd, jij geeft goede tips.
Humeurige of boze klant	<ul style="list-style-type: none"> • heeft boos gezicht • geeft korte antwoorden • kijkt je niet of kort aan • reageert onvriendelijk op een vriendelijke groet 	<ul style="list-style-type: none"> • Reageer niet op de onvriendelijkheid en blijf jezelf: vriendelijk en rustig.
Zelfverzekerde klant	<ul style="list-style-type: none"> • loopt zelfverzekerd rond • weet precies wat hij wil • wil snel zijn • boodschappenlijst afwerken • is kritisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Behandel de zelfverzekerde klant snel en precies. • Blijf rustig.
Zoekende klant	<ul style="list-style-type: none"> • loopt rond en maakt zoekende bewegingen • weet wat hij wil, maar kan het niet vinden 	<ul style="list-style-type: none"> • Help zoekende klanten op weg, terwijl je ook de andere klanten in de gaten blijft houden.

Soort klant	Eigenschappen	Hoe help je ze?
Verlegen klant	<ul style="list-style-type: none"> • is stil • staat achteraf • kijkt onzeker • wacht af • komt niet op je af • vaak een kind, dat niets durft te vragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vraag wat ze willen weten. En bedenk: de kleine klanten van nu zijn de grote klanten van de toekomst.
Haastige klant	<ul style="list-style-type: none"> • maakt snelle bewegingen • vliegt door de winkel • dringt voor • maakt gebaren van 'komt er nog wat van' 	<ul style="list-style-type: none"> • Blijf rustig en vriendelijk. • En help haastige klanten snel en precies.
Vriendelijke klant	<ul style="list-style-type: none"> • heeft aardig gezicht • kijkt je aan • is rustig • reageert vriendelijk 	<ul style="list-style-type: none"> • Behandel de klant vriendelijk en met een goed humeur.

3.12 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.

SOORTEN KLANTEN OP BASIS VAN BEHOEFTE

Je kunt klanten ook indelen naar de behoefte die de klant heeft. Sommige klanten winkelen met een gericht doel: ze hebben een product nodig. Dit is een needshopper. Zij zijn vaak alleen of met z'n tweeën. Andere klanten winkelen puur voor de lol. Ze weten niet wat ze willen kopen en snuffelen in allerlei winkels. Dit zijn funshoppers. Deze klanten zijn vaak met meerdere mensen. Ze willen dat je op het juiste moment voor hen klaarstaat.



Afb. 3.16 Deze klant heeft een bepaald product nodig; dit is een needshopper.

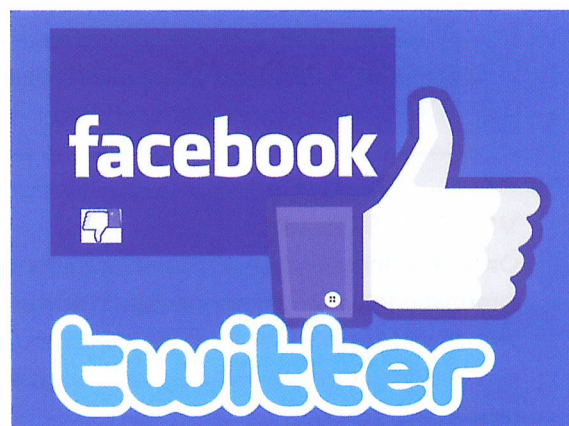
Soort klant	Eigenschappen	Hoe help je ze?
Needshopper	<ul style="list-style-type: none"> • loopt doelgericht rond • stelt doelgericht vragen • is gericht op een product 	<ul style="list-style-type: none"> • Stap direct op de klant af om hem te helpen.
Funshopper	<ul style="list-style-type: none"> • kijkt vluchtig rond • begint vaak rechts met rondlopen • heeft vaak ook al andere boodschappentassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begroet de klant en laat hem lopen. • Houd de klant wel in de gaten en blijf beschikbaar. Een funshopper kan altijd iets willen vragen of kopen.

3.13 Hoe noem je een klant die puur voor de lol winkelt?

- funshopper
- grapshopper
- lolshopper
- needshopper

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 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. Een reden voor jou als verkoopmedewerker om iedere klant tevreden te stellen. Help iedere klant op de juiste manier. Daarmee kun je het **imago** en de **omzet** van de winkel verbeteren.



Afb. 3.17 Klanten delen hun goede én slechte ervaringen met elkaar en via social media.

3.14 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.



Opdracht 2