

## 3.1 Het verkoopadviesgesprek

Elke klant die een winkel binnengaat, komt met een doel. Hij heeft een koopwens: hij wil iets kopen of hij wil meer informatie over een product. Als verkoopmedewerker wil je graag dat een klant tevreden is en een juiste aankoop doet, waarmee de omzet vergroot wordt. Dit kun je bereiken door een goed verkoopadviesgesprek te voeren.



Afb. 3.1 Een klant die een winkel bezoekt heeft een wens: iets kopen of meer over een product te weten komen.

### Wat weet ik al?

- Wat vind jij een prettige manier om benaderd te worden door een verkoper?  
\_\_\_\_\_
- Wanneer vind je dat je slecht wordt geholpen in een winkel?  
\_\_\_\_\_
- Weet jij hoe je op een prettige manier afscheid neemt van een klant?  
\_\_\_\_\_
- Welke voorbeelden van service geven ken je?  
\_\_\_\_\_

### ONDERDELEN VAN EEN VERKOOPADVIESGESPREK

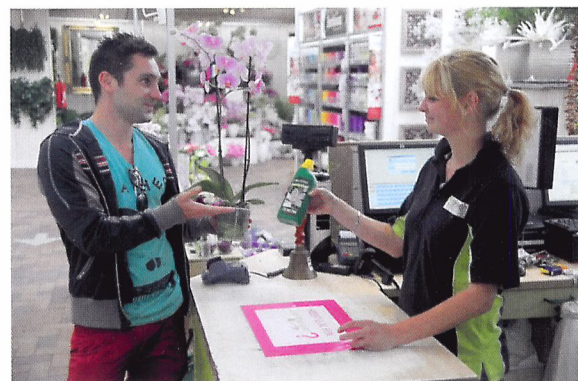
Een **verkoopadviesgesprek** bestaat uit verschillende onderdelen. Die onderdelen komen meestal in een bepaalde volgorde aan bod.

#### Ontvangen van klanten

1. aanspreken (**instapmoment**)
2. begroeten
3. openingszin zeggen

#### Advies geven

1. **koopwens** onderzoeken
2. advies geven
3. prijs noemen



Afb. 3.2 Advies geven over een product is een van de onderdelen van een verkoopadviesgesprek.

**Afronden**

1. afhandelen
2. bijverkoop
3. afscheid nemen

3.1 Een verkoopadviesgesprek bestaat uit verschillende onderdelen. Welk onderdeel hoort bij advies geven?

- afhandelen
- afscheid nemen
- instapmoment
- koopwens onderzoeken

**ONTVANGEN VAN KLANTEN**

Een verkoopadviesgesprek begint met het ontvangen van de klant. De bijbehorende onderdelen staan in de tabel.



Afb. 3.3 Een klant begroeten doe je met een vriendelijk gezicht. Je kijkt de klant aan.

Onderdeel	Omschrijving
Aanspreken (instapmoment)	Als een klant de winkel binnenkomt, kun je vaak aan het gedrag, aan de lichaamstaal zien of hij direct hulp nodig heeft of niet. Als hij bijvoorbeeld zoekend door de winkel loopt, 'stap je in'. Of als een klant iets probeert te pakken en het lukt niet. Het instapmoment is dus het moment dat je een klant aanspreekt.
Begroeten	Als je op een klant afstapt, kijk je de klant aan en begroet je hem. Je doet dit beleefd en vriendelijk en met twee woorden, bijvoorbeeld "Goedemorgen meneer/mevrouw".
Openingszin zeggen	De openingszin is de eerste zin die je tegen de klant zegt. Met een openingszin begin je het verkoopadviesgesprek, bijvoorbeeld: "Waarmee kan ik u helpen?"



- 3.2 Je ziet een klant op jouw afdeling bij de balie staan. Hij heeft een plant in zijn hand. Je ziet dat hij wacht en zoekend is. Wat doe je?
- Niets, verder gaan met je werk, de klant komt wel naar jou toe.
  - De klant begroeten en vragend aankijken.
  - De klant begroeten en een openingszin zeggen.
  - De klant begroeten en zijn lichaamstaal observeren.

### ADVIES GEVEN

Na het ontvangen van de klant, kom je tot de kern van het gesprek: advies geven. De bijbehorende onderdelen staan in de tabel.



Afb. 3.4 Als je de koopwens van de klant kent, kun je de klant de juiste producten laten zien en advies geven.

Onderdeel	Omschrijving
Koopwens onderzoeken	De koopwens is het product dat de klant wil kopen. Een koopwens onderzoek je door vragen te stellen. De klant zoekt bijvoorbeeld een plant. Vragen om de koopwens te onderzoeken zijn bijvoorbeeld: "Zoekt u een groene of bloeiende plant?" en "Op welke plek komt de plant te staan?"
Advies geven	Als je de koopwens kent, kun je producten adviseren. Bijvoorbeeld: "We hebben prachtige orchideeën, die passen bij uw wens - een bloeiende plant voor een verjaardag". Ook geef je advies over de verzorging. Bijvoorbeeld één keer in de week water geven en niet in de zon plaatsen. Als je het antwoord op een vraag van een klant niet weet, vraag je er een collega bij.
Prijs noemen	Als de klant een keuze heeft gemaakt, noem je de prijs. Soms vraagt de klant zelf naar de prijs. Je kunt ook tijdens het onderzoeken van de koopwens informeren naar het bedrag dat de klant wil uitgeven.

## 3.3 Hoe onderzoek je de koopwens van de klant?

- door de klant uitgebreid rond te laten kijken
- door vragen te stellen en goed te luisteren naar de klant
- door veel verschillende producten te laten zien

**AFRONDEN**

Aan het eind van het verkoopadviesgesprek zijn er verschillende mogelijkheden.

- Vraag of de klant nog andere vragen of wensen heeft. Verwijs eventueel naar de juiste afdeling.
- Als een klant een product koopt, kun je proberen er iets meer bij te verkopen (**bijverkoop**). Je kunt bijvoorbeeld een klant die een kom met vissen koopt adviseren om voeding bij te kopen.

Vraag het altijd vriendelijk, dring niet aan, maar informeer gericht: Heeft u al

vissenvoeding in huis? Dit doe je pas als de klant over zijn andere aankopen besloten heeft. Als verkoper kun je zo meer omzet creëren.

- Bedien je ook de kassa, reken dan af.
- Pak het product in. Dit kan op twee manieren: decoratief of geschikt voor transport. Als het een cadeau is, gebruik je folie of inpakpapier. Je kunt de verpakking versieren met lint en een kaartje. Als het product kwetsbaar is en extra beschermd moet worden tijdens het vervoer pak je het in zodat het geschikt is voor transport.
- Verleen service. Dat betekent gratis iets extra's voor de klant doen, bijvoorbeeld extra goed inpakken of helpen tillen. Zorg ervoor dat een klant tevreden naar huis gaat.

Neem in elke situatie vriendelijk afscheid en gebruik twee woorden. Bijvoorbeeld "Dag meneer/mevrouw". Kijk hierbij de klant aan. Dit is het laatste moment om een goede indruk achter te laten bij de klant. Je blijft te allen tijde het visitekaartje van de winkel.

## 3.4 Wat is service verlenen?

- het helpen van de klant bij het zoeken naar het juiste product
- het afrekenen van een product
- afscheid nemen
- gratis iets extra's doen voor de klant na de aankoop van een product



**Afb. 3.5 Service verlenen is bijvoorbeeld de klant helpen met het product in de auto zetten.**



### ONLINE VERKOPEN

Veel aankopen doet de klant tegenwoordig online. Een online klant is erg zelfstandig en maakt zijn keuzes zonder de hulp van een verkoper. Dat kan ook, want op de site staat vaak alle informatie die de klant nodig heeft, bijvoorbeeld de kleur en de grootte van een product. Ook informatie over de betaalvoorwaarden en het retourneren staan op de site. Toch kan een online klant ook vragen hebben. Dan kan de klant een mail sturen, bellen, of chatten (whats app). Een telefoongesprek en een whatsappgesprek bevatten nog steeds de onderdelen van een verkoopadviesgesprek (ontvangen van klanten, advies geven en afronden). De meeste nadruk ligt op het onderdeel advies geven, omdat een klant pas contact zoekt als hij een gerichte vraag heeft.

Het grote verschil tussen een verkoper in een winkel en die in een webshop: als online verkoper zie je de klant niet. Dus ook zijn **lichaamstaal** zie je niet. Hieronder staan tips om, ook als je de klant niet ziet, een goede indruk te maken.

- Begroet de klant.
- Praat of schrijf vriendelijk.
- Laat een chatter of beller niet te lang wachten, maar reageer snel.
- Spreek of schrijf foutloos Nederlands.
- Laat de klant bij het chatten merken dat hij met een persoon aan het chatten is. Gebruik bijvoorbeeld woorden en zinnen als “ja, juist”, “Ik begrijp het”, “Helemaal mee eens”, “Zegt u het maar”, “Oke”, “Inderdaad”.

3.5 Wat is het verschil tussen verkopen in een winkel en verkopen in een webshop?

- In een webshop hoeft je als verkoper geen foutloos Nederlands te praten.
- In een webshop zie je als verkoper de klant niet.
- In een winkel hoeft je als verkoper nooit een telefoongesprek te voeren.
- In een winkel krijg je als verkoper geen vragen van klanten.



#### Opdracht 1 en 7



Afb. 3.6 Via een chat kan de klant direct vragen stellen aan een verkoper.