

3.2 Vaardigheden en presentatie van een verkoopmedewerker

Als verkoopmedewerker in een winkel ben je erg belangrijk. Voor de klant én 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 prettig te kunnen helpen, heb je bepaalde vaardigheden nodig. Als je weet welke vaardigheden belangrijk zijn voor een verkoopmedewerker, kun je die ontdekken bij jezelf en verder ontwikkelen.



Afb. 3.7 Vaardigheden als vriendelijk zijn en meedenken met de klant zijn erg belangrijk voor een verkoopmedewerker.

Wat weet ik al?

- Wanneer vind jij dat een verkoper goed helpt in een winkel?

- Wanneer vind jij dat een verkoper niet goed helpt in een winkel?

- Kun jij vaardigheden noemen die belangrijk zijn voor een verkoper?

- Welke tips zou je een verkoper kunnen geven die niet goed helpt in een winkel?

HET BELANG VAN EEN GOEDE VERKOOPMEDEWERKER

Als verkoopmedewerker ga je om met de klanten in de winkel. Elke klant is anders. Je denkt met de klant mee. Door als verkoopmedewerker een juiste indruk achter te laten, zal een klant zich goed voelen en vertrouwen krijgen. De klant zal sneller iets kopen of in de toekomst jouw winkel weer bezoeken. Jouw prettige houding is eigenlijk goede reclame. En kan zorgen voor meer verkopen en een hogere **omzet**.



Afb. 3.8 Een winkel heeft verkoopmedewerkers nodig om klanten te helpen en te adviseren bij de aankoop van een product.

- 3.6 Wat doet een goede verkoopmedewerker?
- zo veel mogelijk reclame maken voor een product
 - zo veel mogelijk op de achtergrond blijven
 - met een prettige houding producten verkopen

PRESENTATIE

Als verkoopmedewerker is het belangrijk een juiste indruk achter te laten bij de klant. Met de presentatie van jezelf kun je daar al veel aan doen, bijvoorbeeld met je kleding, je houding en je woordgebruik. In de tabel staan belangrijke aandachtspunten.



Afb. 3.9 Een ongeïnteresseerde lichaamshouding maakt een slechte indruk bij klanten.

Aandachtspunt	Omschrijving
Schoon en verzorgd	Zorg dat je gedoucht hebt en fris ruikt voordat je naar je werk gaat. Draag schone kleding zonder vlekken, geen broek op je knieën, geen pet. Laat je piercings thuis.
Lichaamshouding	Houd je lichaam recht. Hang niet tegen een stelling of de kassa. Dat ziet er ongeïnteresseerd uit. Draai je hele lichaam en niet alleen je hoofd naar een klant toe.
Correct Nederlands praten	Met twee woorden antwoorden (ja meneer). Geen dialect praten en geen ruwe woorden of straattaal gebruiken. Laat je mobiel in je tas tijdens het werk.

- 3.7 Je collega helpt een klant. Hoe kun je aan je collega zien dat hij zich op een juiste manier presenteert aan de klant?
- Hij staat op zijn nagels te bijten.
 - Hij staat met hangende schouders.
 - Hij draait alleen zijn hoofd naar de klant.
 - Hij draait zijn hele lichaam naar de klant toe.

BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN

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



Afb. 3.10 Ook behulpzaamheid is een vaardigheid die wordt gewaardeerd door klanten.

Vaardigheid	Omschrijving
Vriendelijk zijn	Toon interesse en kijk de klant aan, met een gemeende glimlach.
Opmerkzaam zijn	Kijk naar de klant en merk op of hij iets zoekt of een vraag heeft. Reageer daarop.
Goed kunnen luisteren	Kijk de klant aan en herhaal de wens van de klant, bijvoorbeeld: "Dus als ik het goed begrijp, zoekt u een blauwe plant voor op het balkon." De klant weet dan dat je hem begrijpt.
Geduldig zijn	Laat de klant uitpraten.
Meedenken	Draag ideeën aan of laat producten zien die passen bij de wens van de klant. Dit noem je met mooie woorden: inspelen op de behoefte van de klant.
Zelfverzekerd zijn	Heb vertrouwen in je eigen kunnen als verkoopmedewerker. Zo kun je klanten overtuigen.
Makkelijk een praatje maken	Maak een praatje met klanten, zodat ze zich snel op hun gemak voelen.
Behulpzaam zijn	Help de klant.
Nee kunnen zeggen	Als een klant iets wil dat jij niet kunt uitvoeren, is het soms beter duidelijk te zijn tegen een klant.
Foutloos kunnen schrijven	Schrijf leesbaar en foutloos. Klanten kunnen aantekeningen of een bestelbon thuis nalezen.

3.8 Wat betekent de vaardigheid 'zelfverzekerd zijn'?

- vertrouwen hebben in eigen kunnen
- anderen helpen bij het bedenken van een oplossing
- bereid zijn om mensen te helpen

COMMUNICEREN

Als verkoopmedewerker communiceer je de hele dag. Communiceren kun je op twee manieren: verbaal en non-verbaal.



Afb. 3.11 Je gezichtsuitdrukking brengt een gevoel over. Dit is non-verbale communicatie.

Verbaal communiceren

In woorden communiceren. Je kunt woorden uitspreken, opschrijven of zingen. Appen of chatten is dus communiceren. Communicatie heeft altijd te maken met minimaal twee personen: een zender en een ontvanger. Wanneer jij iets zegt of schrijft aan Tessa ben jij de zender. Tessa is de ontvanger. Zij luistert of leest. Als 'zender' druk je je zo goed mogelijk uit. Doe je dat niet, dan kunnen er misverstanden ontstaan bij de 'ontvanger'.

Non-verbaal communiceren

Ook als je niets zegt, communiceer je. Met je houding, je gezichtsuitdrukking en de manier van bewegen breng je een gevoel over. Je noemt dat ook wel lichaamstaal. Als je fit en met een opgewekt gezicht een klant aankijkt, maak je een andere indruk dan wanneer je dat doet met hangende schouders en een ontevreden blik. Hoe je bij iemand overkomt wordt voor een groot gedeelte door je lichaamstaal bepaald. Je lichaamstaal kan benadrukken wat je zegt, maar ook tegenspreken.

3.9 Tim vertelt Bram over zijn gewonnen voetbalwedstrijd. Hoe kan Tim aan de lichaamstaal van Bram zien dat hij geïnteresseerd is?

- Bram speelt met zijn mobiel.
- Bram zwaait en wenkt naar klasgenoten.
- Bram knikt en glimlacht als het verhaal spannend wordt.
- Bram kijkt steeds op zijn horloge.

VAARDIGHEDEN EN SOORTEN WINKELS

Er zijn verschillende soorten winkels. Bij elke winkel heb je verkoopvaardigheden nodig en presenteert je jezelf netjes. Toch zijn er verschillen tussen de soorten winkels in wat je doet.



Afb. 3.12 In een speciaalzaak heb je veel contact met de klant. De klant verwacht dat je goed op de hoogte bent van de producten die je verkoopt.

Soort winkel	Voorbeeld	Verkoopvaardigheden
Speciaalzaak	<ul style="list-style-type: none"> • Luxe bloemenwinkel • Drogist Pour Vous 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreid met klanten in gesprek gaan • Goed op de hoogte zijn van de producten die je verkoopt
Supermarkten, filiaalbedrijven	<ul style="list-style-type: none"> • Gamma • Intratuin 	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten helpen bij het vinden van producten • Eenvoudige vragen beantwoorden
Discountzaak	<ul style="list-style-type: none"> • Action • Aldi 	<ul style="list-style-type: none"> • Vooral inpakken en afrekenen
Internetwinkel	<ul style="list-style-type: none"> • hm.com • bol.com 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

- 3.10 Wat zijn vooral de werkzaamheden van een verkoopmedewerker bij een internetwinkel?
- vragen beantwoorden aan de telefoon of via social media
 - inpakken en afrekenen
 - uitgebreid met de klant in gesprek gaan
 - helpen bij het vinden van producten, eenvoudige vragen beantwoorden

**Opdracht 3**