**Observatieschema verkoopgesprek**

**Datum:**

**Verkoop product:**

**Naam verkoper:**

**Naam klant:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Onderwerp: | Waar let je op: |
| 1 | Begroeting | *Laat je klant rustig binnenkomen voor je aanspreekt.* |
|  | Houding en oogcontact | *Klant aankijken (oogcontact)*  *Naar klant toelopen (indien mogelijk)*  *Open houding, vriendelijk, niet opdringerig (te snel/dichtbij), niet amicaal* |
| 2 | Koopwens achterhalen:  Benadering klant | *Passende openingszin, (niet altijd hetzelfde – anders wordt het een opdreunen, persoonlijk)* |
|  | Behoeften peilen | *Vragen stellen om achter koopwens te komen, doorvragen om koopwens steeds specifieker/duidelijker te krijgen* |
|  | Open vragen | *Vragen waarop de klant met zijn antwoord veel informatie kan geven. Vraag begint met: ‘Waarvoor …’, ‘Welke .. ‘, ‘Hoe …’* |
|  | Gesloten vragen | *Als je snel/kort informatie wil krijgen*  *Wanneer klant moeilijk kan kiezen, als klant geen tijd heeft (gehaast/zakelijk)*  *‘Ja/nee’- vragen, vragen met 2 antwoordmogelijkheden* |
| 3 | Demonstratie | *Laten zien van mogelijkheden, eigenschappen, voorbeelden (bloemwerk). Kan van foto’s of uit de winkel (producten)* |
| 4 | Koopweerstanden weerleggen | *Extra eigenschappen (en voordelen) van een product benoemen. Wanneer je merkt dat de klant weerstand heeft dit niet onder tafel vegen maar ‘gebruiken’ in het benoemen van eigenschappen en waarom dit product (met weerstand) toch een goed aankoop zou kunnen zijn.*  *USP=Unique Selling Point (unieke reden om een product te kopen)* |
| 5 | Koopbesluit | *Klant neemt uiteindelijk de beslissing. Klant beslist.* |
| 6 | Bijverkoop stimuleren | *Aanvullend of aanverwant artikel aanprijzen zodat er nog beter wordt voldaan aan de koopwens. Artikel van bijverkoop zal qua prijs duidelijk lager zijn dan het aangekochte product.* |
| 7 | Afsluiten verkoop/ Afscheid nemen | *Prijs benoemen, kassa bedienen, geld teruggeven, ev. bon schrijven, verpakken*  *Gedag zeggen, wens uitspreken (veel plezier met product, sterkte- rouwproduct, we gaan het netjes verzorgen/fijne dag verder, enz.)* |
| algemeen | Verbaal gedrag | *Duidelijke stem (volume)*  *Duidelijk articuleren (niet binnensmonds, uitspraak)*  *Tempo (niet te snel, stiltes om klant even na te laten denken)*  *ABN, netjes spreken* |
| algemeen | Non-verbaal gedrag | *Knikken (bevestigen),*  *Gebaren /handgebaar (aanvullend of juist te veel),*  *fronsen,*  *mimiek (ogen-draaien/groot, mond)* |
| algemeen | Houding | *Open houding (handen niet in zak of armen over elkaar),*  *niet binnen comfort zone,*  *rustig (voldoende tijd nemen, klant moet zich gewenst voelen)*  *geïnteresseerd, vriendelijk*  *Schouders recht (actieve houding)* |