Opdrachten bij Verkoopvaardigheden- verkoopgesprek

1. Op welke wijze begroet je iemand (Denk hierbij aan hand geven, gelaatsuitdrukking, jezelf voorstellen!)
2. Schrijf vijf mogelijke gespreksonderwerpen op tijdens de begroeting.
3. Wat is een klantbehoefte?
4. Wat is een koopmotief?
5. Geef per regel aan of dit een klantbehoefte of koopmotief is
- Ik wil 10 jaar garantie
- De auto moet mij van A naar B brengen
- De cursus kost € 55,-
- De auto heeft airco
6. Stel dat je abonnement van je telefoon is afgelopen en je mag een nieuwe uitzoeken. Schrijf je klantbehoeften (wensen) op
7. Wat zijn de koopmotieven die horen bij jou klantwensen? Waarom zou je kiezen voor de ene telefoon en niet de andere?
8. Wat is je klantbehoefte en wat zijn je koopmotieven als je een telefoonabonnement gaat bepalen?
9. Zijn er verbanden tussen je klantwensen en koopmotieven van een nieuwe mobiel en een abonnement?
10. Koppel de producteigenschappen/bedrijfsgegevens met één van de vermelde klantenwensen.

**Klantenwensen:**

Veiligheid

Betrouwbaarheid

Snelheid

Gebruiksgemak

Schoonmaakbaarheid

Service

Korting

Flexibiliteit

Zekerheid

Maatschappelijk verantwoord

Milieuvriendelijk

**Producteigenschappen/bedrijfsgegevens**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Klantenwens |
| 1 | 10 jaar garantie |  |
| 2 | Lage en hoge kwaliteit leverbaar |  |
| 3 | 3 maanden leveranciers krediet |  |
| 4 | Bedrijf bestaat al 112 jaar |  |
| 5 | Stof wordt gemaakt van biologisch materiaal |  |
| 6 | Elk jaar innovaties |  |
| 7 | Waterafstotend |  |
| 8 | Nederlandstalige gebruiksaanwijzing |  |
| 9 | 24‐uurs telefonische service bereikbaar |  |
| 10 | Tijdens kantooruren is bellen naar de klantenservice gratis |  |
| 11 | Levering binnen 24 uur vanuit voorraad |  |
| 12 | 15 uitvoeringen en 10verschillende kleuren |  |
| 13 | 3 verschillende prijsklassen |  |
| 14 | Productie kan maatwerk zijn voor een bepaalde klant |  |
| 15 | Rondleiding voor klanten door fabriek |  |
| 16 | Min. 2x per jaar bezoek van eigen accountmanager |  |
| 17 | Alle producten hebben een keurmerk |  |
| 18 | Katoenboeren (leveranciers) krijgen via een maatschappelijk verantwoord project betaalt |  |
| 19 | Mogelijkheid tot schap inrichten van de winkel van de klant |  |

1. Weerstanden zijn normaal bij een verkoopgesprek. Bepaal de soort weerstand

|  |  |
| --- | --- |
| Klant zegt | Soort weerstand |
| 1. Ik vind het duur
 |  |
| 1. De levertijd is te lang
 |  |
| 1. Waarom zou ik voor uw product kiezen?
 |  |
| 1. Ik heb het anders gehoord
 |  |
| 1. Kunt u mij nog een keer alle voordelen noemen?
 |  |
| 1. Waarom krijg ik geen korting?
 |  |
| 1. Volgens mij ziet u dat verkeerd
 |  |
| 1. De vorige levering was te laat
 |  |
| 1. Maar uw oplossing is toch veel duurder dan product Y?
 |  |
| 1. Maar dan nog voldoet het niet aan al onze wensen.
 |  |

1. Wat zou je reactie zijn op de uitspraken van de klant in opdracht 11.

|  |
| --- |
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |

1. Geef van de stellingen aan of ze juist of onjuist zijn en beargumenteer waarom.

- Tijdens het onderhandelen mag je nooit vragen stellen aan de tegenpartij.

- Er zijn verschillende onderhandelingstactieken.

- Bij een onderhandeling zijn altijd meerdere partijen betrokken.

- Tijdens het onderhandelen heeft iedereen dezelfde belangen en doelstellingen.

- De onderhandelaars doen voorstellen, bedenken oplossingen en geven alternatieven om tot overeenstemming te komen.

- Het is verstandig om samen te vatten wat de tegenpartij voor bod heeft gedaan.

- Als verkoper moet je irritatie opwekken bij de tegenpartij.

- Je moet er als verkoper alles aan doen aardig gevonden te worden door de tegenpartij.

- Geduld is een schone zaak.

- Het sluiten van een compromis tijdens het onderhandelen is ten strengste verboden.

- Liegen over de betalingsvoorwaarden mag, als je op die manier een deal kan sluiten.

- Bij de salamitactiek wordt er één aanbod gedaan waarin alles inclusief is.

- In alle landen over de hele wereld gaat onderhandelen op dezelfde manier.

- Ga er als verkoper niet vanuit dat je weet hoe zaken zullen gaan, wat de tegenpartij wil of hoe ze zullen reageren.

- Aan het einde van een onderhandeling is er altijd een winnaar en een verliezer.

- Een goede onderhandelaar is iemand met een goed inlevingsvermogen.

- Het is niet interessant of de verkoper wel of geen respect heeft voor de tegenpartij.

- Gevoel voor humor is not done bij onderhandelen.

- Tijdens een verkoopgesprek is het zaak om zo snel mogelijk te beginnen met onderhandelen.

- Non‐verbale communicatie speelt een rol bij onderhandelingen.

1. AIDA en VOCATIO zijn theoretische modellen voor het verkoopgesprek. Waar staan de letters in beide benamingen voor?
2. Zoek naast AIDA en VOCATIO minimaal twee andere theoretische modellen voor het verkoopgesprek.
3. Plaats elke uitspraak in de juiste fase van het AIDA‐model.

- Ik zal u laten zien hoe het product werkt
- Goedemiddag, mijn naam is ....

- De prijs is afhankelijk van de ordergrootte..

- Hoe lang werkt u hier al?

- Dus als ik het goed begrijp bent u op zoek naar een product met een langere
 levensduur?

- Dan zou ik graag 80 stuks willen bestellen.

- Mag ik u vragen waarom u de kleur een probleem vindt?

- Dan heb ik de oplossing, namelijk ...

- Wat is uw huidige positie in de markt?

- De lamp bestaat uit twee losse delen die apart verkrijgbaar zijn, zodat u uw eigen
 hoogte en omvang kan samenstellen.

- Hoe zou de verkoop beter kunnen?

- De offerte mail ik u vanmiddag. Nadat u de eerste aanbetaling hebt gedaan, ontvangt u
 de goederen binnen 24 uur.

1. Wat is crossselling?
2. Wat is upselling?
3. Bedenk twee voorbeelden van crossselling.
4. Bedenk twee voorbeelden van upselling.