Theorie: Afsluiten klantengesprek

|  |  |
| --- | --- |
| **Afsluiten klantengesprek** | In deze fase neemt de klant de beslissing of hij gaat kopen of gebruikmaken van de dienst. |
| **Tips:*** Wees niet opdringerig
* Stel vragen als:
* Bent u er al uit?
* Dus het wordt deze?
* Hebt u voldoende informatie?
 |
| Rond het gesprek netjes af door:* Reken het artikel af
* Pak het product in
* Wijs de klant op eventuele acties
* Wijs hem op garantie of andere service die te maken heeft met het product of dienst.
* Kijk de klant aan en geef hem het gevoel dat je blij bent dat hij het bedrijf heeft bezocht.
 |

**Extra informatie: Plaatsvervangende verkoop**

|  |  |
| --- | --- |
| **Plaatsvervangende verkoop** | = Soms is het artikel uitverkocht dat de klant zoekt. Dan biedt een goede dienstverlener altijd een plaatsvervangend artikel of alternatieve dienst aan. |
| **Bijvoorbeeld:**Klant wil sneakers van Adidas hebben, maar zijn maat is uitverkocht. De verkoper biedt een paar Puma schoenen aan als plaatsvervangende verkoop. |

**Extra informatie: Bijverkoop**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijverkoop** | = Klant erop wijzen dat één of meer artikelen goed passen bij het artikel dat de klant net heeft gekocht. |
| **Twee soorten:*** Bijartikel = een artikel dat het gebruik van een ander artikel prettiger maakt. Bv. Oortjes bij een mobiele telefoon.
* Follow-up artikel = een artikel dat je nodig hebt om een ander artikel te gebruiken. Bv. Batterijen in een digitale camera

**Nadeel:** wordt soms als opdringerig ervaren**Voordeel:** je kunt het zien als extra service. Je wijst een klant op iets waar hij mogelijk zelf nog niet aan heeft gedacht. |