Theorie: Koopwens/ motief en vragen stellen

In fase twee probeer je te achterhalen wat de klant wil en wenst. Hier kun je achter komen door de juiste vragen te stellen. (Lesstof uit jaar 1)

**Koopwens/ Koopmotief**

|  |  |
| --- | --- |
| **Koopwens** | = Datgene wat een klant wil kopen of wil afnemen |
| *Deze koopwens kan gericht of ongericht zijn:* |
| * Gerichte koopwens
 | = Klant weet wat hij wil kopen of wil afnemenBijvoorbeeld:* Ik wil twee tubes Paradotax blauw.
* Ik wil gebruik maken van de dienst export naar het buitenland
 |
| * Ongerichte koopwens
 | = Klant weet niet wat hij wil. Meestal heeft hij dan wel een koopmotief. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Koopmotief** | = en reden om iets te kopenBijvoorbeeld:* De klant wil graag nieuwe gordijnen hebben (= koopmotief)

Hij weet alleen nog niet of het een rolgordijn moet worden of normale gordijnen. Hij heeft geen gerichte koopwens. |

**Soorten vragen die je kunt stellen om de koopwens en het motief te achterhalen:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Open vragen** | * Deze kun je niet met Ja of Nee beantwoorden.
* De vragen beginnen vaak met: Wie, Wat, Waarmee, Waarom, of Hoe?

Bijvoorbeeld: ‘Hoe is uw woonkamer ingericht?’ |
| **Gesloten vragen** | * Kun je vaak alleen met Ja of Nee beantwoorden.
* Je dwingt een klant om een keuze te maken
* Ze zijn handig om in korte tijd informatie te krijgen

Bijvoorbeeld: ‘Welke broek vindt u mooier, de blauwe of de witte?’ |
| **Suggestieve vragen** | Een vraag waarbij je de ander het antwoord ongeveer ‘in de mond’ legt.Bijvoorbeeld: ‘Wat een geweldig apparaat, vindt u niet?’ |