Theorie: Koopweerstand

|  |  |
| --- | --- |
| **Koopweerstand** | = Klant wil om een bepaalde reden het product (nog) niet aanschaffen |
| **Oorzaken weerstand:** | * Jij als dienstverlener bent niet overtuigend genoeg * Klant vindt het te duur * Klant wil zich nog verder informeren |
| **Doel van de dienstverlener:** | * Koopweerstand wegnemen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Je kunt de koopweerstand wegnemen bij de klant door:** | |
| **Verzachtende tegenspraak** | = Hier probeer je aan de klant te bewijzen dat hij ongelijk heeft.  Dit doe je door goede argumenten te geven.  **Bijvoorbeeld:**  Het artikel is niet duur als je naar de kwaliteit kijkt. Dit product gaat minstens tien jaar mee. |
| **Voorwaardelijke instemming** | = Je geeft de klant gedeeltelijk gelijk en probeert met argumenten zijn bezwaren weg te nemen.  **Bijvoorbeeld:**  U heeft gelijk het artikel is behoorlijk prijzig, maar onze ervaring is dat het product minstens 10 jaar goed blijft. |

|  |
| --- |
| **Tips voor het omgaan met koopweerstanden:** |
| * Discussieer nooit met een klant die een koopweerstand heeft. * Probeer te ontdekken of de weerstand een echt bezwaar is of een smoes * Probeer informatie te krijgen over de koopwens en het koopmotief van de klant. * Hef de koopweerstand op door verzachtende tegenspraak of voorwaardelijke instemming te gebruiken. |