

## Relatiegericht verkopen

Klant: *“ik hoor graag wat u mij heeft aan te bieden, vertelt u eens”*

Verkoper: *“Ik heb veel te bieden, maar elke klant is anders is mijn ervaring. Ik weet niet precies wat voor u relevant kan zijn. Ik stel daarom voor om eerst kort een paar vragen te stellen om in kaart te krijgen waar met name uw wensen liggen en op basis daarvan een op maat advies voor u te geven vanuit ons brede aanbod”*

In deze training ligt de focus met name op het goed inventariseren. Geen overhoring, maar meedenken. Hieruit ‘haakjes’ halen waar je later je aanbod aan op kunt hangen.

Voor wie

Je wilt je verder bekwamen in de rol van verkoper. Je bent vooral op zoek om vaardiger te worden in het achterhalen van behoeften bij de klant. Daarbij besef je je dat het vooral gaat om luisteren, vragen en doorvragen en wil je hier eens flink mee oefenen om jouw vaardigheden aan te scherpen. Het doen van rollenspel is voor jou geen probleem.

Wat ga je leren

- Fasen in het gesprek: opening, inventarisatie, overdracht, afsluiting.
- De doelen per fase en wat je daarvoor moet doen en laten
  - Opening => sfeer waarin de ander open staat tot zakelijk gesprek (karakter)
  - Inventarisatie => behoeften en beweegredenen achterhalen
  - Overdracht => aansluitende oplossingen aanreiken
  - Assertief Afsluiten => de logische vervolgstap
- Inspelen op het karakter van de ander. Jouw eigen karakter kennen. De ene klant kromt graag direct ter zake, de ander heeft een aanloopje nodig.
- Vragen stellen zonder te overhoren. Technieken: platform, legitimeren, doorvragen (LSD), samen vatten. Een sfeer neerzetten van meedenken.
  - In mijn ervaring heb ik gemerkt dat iedereen weer andere zaken belangrijk vindt bij de keuze voor een .. wat is voor u / uw organisatie belangrijk als het gaat om...
  - Uit eerdere gesprekken weet ik dat u al een leverancier heeft op het gebied van... In het verleden heeft u de keuze gemaakt voor deze partij. Om te kijken of ik meerwaarde kan bieden ben ik benieuwd iets meer te horen over wat toen van belang en doorslaggevend? ... Hoe tevreden bent u op deze aspecten?
- Oplossingen bieden. Maatwerk leveren, meerwaarde aantonen.
  - U gaf eerder aan het belangrijk te vinden dat.. In dat kader wil ik u eens laten zien wat wij voor u kunnen betekenen en als meerwaarde bieden.
- Bezwaren opvangen.
  - Geen primaire reactie geven, maar doorvragen “Kunt u dit punt wat meer toelichten voor mij?”
- Inspelen op de DMU (Decision Making Unit). Heeft jouw gesprekspartner jouw idee gekocht?
  - Wie spelen er nog meer een rol naast u? Welke rol heeft u in het beslissingsproces? Waar letten de anderen op? Hoe kunnen we dit het beste samen oppakken? Wat verwacht u van mij? Wat zou u vinden van het idee om...? Hoe ik in dit geval andere klanten heb geholpen is ... in hoeverre zou dat ook hier zinvol zijn? Wat dan wel?

<b>Gespreksfase</b>	<b>Doel</b>	<b>Vaardigheden</b>
<b>Openingsfase</b>	<b>sfeer</b>	
Informeel opening	Juiste gespreksfeer voor de klant creëren	Karakter inschatten en hierop afstemmen
Formeel opening	Helderheid voor de klant over doel gesprek en agenda	Assertieve zakelijke gespreksopening
<b>Inventarisatiefase</b>	<b>interesse tonen, verplaatsen</b>	
Interesse en dialoog	Interesse in onderwerp	Platform -> niveau II
Motieven, zakelijke doelen	In kaart hebben waar de klant op let om vast te stellen of hij tevreden is	Box Actief luisteren Legitimeren / dialoog houden Samenvatten
Behoeften	In kaart brengen waar verbeterkansen liggen	Overgangsvraag Meedenken vanuit doelen Actief luisteren Legitimeren / dialoog houden Samenvatten
<b>Overdrachtsfase</b>	<b>oplossingen aanreiken</b>	
Meerwaarde bieden	Aantonen waar de inzet van jou product voor de arts verbeteringen biedt op de realisatie van zijn behandelingsdoelen	Redeneren vanuit het doel Praten in meerwaarde Bewijsvoering Visualiseren
Mening achterhalen	Ruimte voor reactie geven	Bezwaren juist afhandelen
<b>Afsluitfase</b>	<b>acties afspreken</b>	
Tot actie komen	Koopsignalen benutten	Assertief afsluiten, suggesties Juiste service bieden
Afspraken maken	Afronden met aanknopingspunt	Afspraken samenvatten