

DE 7 MEESTGEMAAKTE VERKOOPBLUNDERS

VERKOOPBLUNDERS OVERKOMEN IEDEREEN. IN DE TRAININGEN EN COACHSESSIE DIE IK HEB MET KLANTEN IS HET VAAK HEEL LEERZAAM OM DE GEMISTE KANSSEN DOOR TE SPREKEN. BELANGRIJK IS DAT JE LEERT VAN DE MISSERS DIE JE ALS VERKOPENDE PARTIJ HEBT GEMAAKT. EN NOG BETER: ZORGT DAT JE ZE ZOVEEL MOGELIJK VOORKOMT. DE 7 MEEST BLUNDERS OP EEN RIJ:

1. Wie zich vergeet voor te bereiden....

En die voorbereiding gaat twee kanten uit. Allereerst is het essentieel dat je jouw aanbod haarscherp voor ogen hebt. Met name de voordelen voor de klant en de resultaten die je te bieden hebt zijn cruciaal. Op basis van die informatie kun je iemand 'verleiden' om zaken met je te

doen. Daarnaast is het zeer belangrijk om ook jouw (potentiële) klant door en door te kennen.

2. LSD vergeten

Het is zaak dat je de drie meest waardevolle verkoopvaardigheden tot in de puntjes beheerst. Luisteren, Samenvatten, Doorvragen: LSD. In veel trainingen en oefengesprekken blijkt geregeld dat hier de sleutel tot verkoopsucces ligt. Je zult er versteld van staan hoeveel meer je vaak uit deze vaardigheden kunt halen dan je tot nu toe doet. Oefening en training baart kunst en geeft je voor-sprong in het verkoopproces.

3. Te snel willen verkopen

Een klant zegt pas ja als de overtuiging er is dat jij de beste oplossing hebt, de behoefte goed wordt ingevuld en anderen hem of haar zijn voorgegaan. Geef dus tijd en ruimte om de klant te laten beslissen. Het opbouwen van een relatie is daarbij de basis. 'Even snel verkopen' levert je misschien op korte termijn nog wat op, voor de langere termijn kom je vaak van een koude kermis thuis.

4. Te veel vertellen

In een gemiddeld verkoopgesprek is de klant 70% van de tijd aan het woord, en jij dus 30%. Dat krijg je voor elkaar door het stellen van (gerichte) vragen. Laat de ander maar vertellen, achterhaal de echte behoefte en leer de ander kennen. Pas dan kun jij aansluiten met het best passende aanbod.

5. Vergeten te verkopen

Ontvang je tijdens het gesprek koop-signalen? Of ben je zover dat je 'de koopvraag' kunt stellen? Doe dat dan! Veel mensen vinden het best spannend om te vragen of iemand zaken met hen wil doen. Je zou zomaar 'nee' kunnen horen. Dan heb je werk aan de winkel om te kijken hoe je van de ander alsnog een klant kunt maken. Niet om de koop vragen levert je sowieso weinig op.

6. Onvoldoende follow-up

Offertes niet bespreken, geen contact houden nadat iemand vooralsnog geen klant is geworden, inactieve klanten onder het stof laten verdwijnen: het komt allemaal voor. In de waan van de dag, omdat er misschien wel een afwijzing volgt of om andere reden. Hou dus altijd contact.

7. Te druk met 'werken'

Heb je een aantal mooie opdrachten lopen, dan schiet acquisitie er soms zomaar bij in. Terwijl het zeker aan te raden is om ook in drukke tijden ruimte te maken voor het werven van nieuwe klanten. En voor relatiebeheer bij (in) actieve klanten. Bedenk: als jij geen tijd aan je klanten besteedt, dan doen je concurrenten het wel.



Daniëlle de Jonge is ondernemer, trainer/coach en spreker op het vakgebied verkopen en klantgerichtheid. Zij is auteur van het boek 'Verleid de klant' en vele andere publicaties.