

Gezellig: met de klant op stap

Soms moet u klanten tijdens etentjes, reisjes, enz. onderhouden. Meestal verlopen deze gesprekken plezierig, maar soms heeft u te maken met saaie of zwijgende mensen. Hoe gaat u daarmee om?

Met de klant op stap?

Als verkoper ben je soms ook buiten kantoor tijd aan het werk. Denk aan een reisje met de klant naar de fabriek, het bezoeken van een sportevenement of een gezamenlijk hapje eten. Als gastheer bent u verantwoordelijk voor een aangename sfeer en hoopt u erop dat uw klant zich vermaakt. Meestal verlopen deze uitjes en gesprekken soepel en bevredigend. Maar wat doet u als u te maken heeft met een saaie of zwijgzame gesprekspartner? Hoe brengt u weer wat leven in de brouwerij of erger gezegd: hoe komt u de avond door?

Wees positief nieuwsgierig

Klanten zijn vaak blij en vereerd om met trots over de prestaties van henzelf en het bedrijf te vertellen. Stel daarom gerichte en uitdagende vragen aan uw gesprekspartner. Wees positief nieuwsgierig, luister aandachtig en geef complimentjes, zonder te slijmen. Voorbeelden van goede vragen zijn:

- *“Jullie zijn de afgelopen jaren sterk gegroeid, wat is toch de sleutel van uw succes?”*
- *“Waar gaat volgens u de markt naartoe de komende jaren?”*
- *“Ik heb begrepen dat u een groot golf liefhebber bent. Waar komt die passie vandaan?”*

Vorbereiding

Dit soort vragen vergt een goede voorbereiding. Want net als voor een verkoopgesprek is ook een informele ontmoeting sneller geslaagd als u zich goed voorbereidt. **Tip.** Bezoek de website van de klant en lees daarbij vooral de nieuwssectie. Hierover kunt u belangstellende vragen stellen. Want in leuke vragen zit de sleutel van een prettig gesprek en dus een fijne dag of avond.



De beste manier om een klant te vermaken tijdens een informeel etentje is leuke en uitdagende vragen stellen, een goede discussie voeren en uw eigen anekdotes vertellen. Blijf hierbij authentiek en vermijd taboes.

Geen verkooppraatjes dit keer

Natuurlijk vertelt u ook over uw eigen ervaringen, ideeën en ontwikkelingen van uw eigen bedrijf. **Let op.** Weersta echter de verleiding er een verkoopgesprek van te maken. Informele ontmoetingen zijn er om de persoonlijke banden aan te halen en niet om meteen een nieuwe opdracht binnen te halen. Onder een wedstrijd of tijdens een etentje kunt u beter een goed gesprek voeren, dan een prijsonderhandeling.

Probeer een saaie avond te voorkomen

Soms kunt u met echte saaie pieten te maken hebben. En dan moet u toch een geanimeerd gesprek kunnen voeren en uw klant kunnen vermaken. **Tip.** Zorg dat u een verzameling leuke anekdotes, raadsels of ander vermaak paraat heeft. Persoonlijke verhalen en gebeurtenissen hebben natuurlijk altijd de voorkeur, maar op internet is ook voldoende materiaal beschikbaar. Kijk op <http://verkoplen.blogspot.com/search/label/Anekdoten> of <http://www.salesautopsy.com/blog/> voor leuke verkoopanekdotes. Op <http://www.creativepuzzels.nl> vindt u raadsels en hersenkrakers.

Deze onderwerpen zijn taboe

Onderwerpen die u beter kunt vermijden zijn religie, sex en politiek. Hiermee kunt u gevoelige snaren raken. Ook platte moppen slaan vaak de plank mis, zelfs als de klant hierin het voortouw neemt. **Tip.** Blijf uzelf en wees authentiek. Ook als uw klant voorstelt om activiteiten te ondernemen waar u zelf geen behoefte aan heeft, sla dan op een elegante maar besliste manier het aanbod af. Wees voorzichtig met alcohol. U wilt zelf toch niet te loslippig worden?