

## Goede referenties krijgen kost tijd

*Uw bestaande klanten zijn een uitstekende bron om in contact te komen met nieuwe, potentiële klanten. Maar wanneer vraagt u daarnaar?*


**Referenties verdient u (of niet).** Veel verkopers denken dat een referentie een vriendschappelijk gebaar van een bestaande klant is, als deze een naam van een nieuwe potentiële relatie aan u overhandigt. Maar referenties hebben niks te maken met aardig zijn of gunnen, zegt verkoopgoeroe *Jeffrey Gitomer*. Klanten lopen namelijk een groot risico als ze een naam van een goede relatie aan u doorgeven. En dit risico willen ze alleen maar lopen als ze ervan overtuigd zijn dat u de allerbeste leverancier bent. Referenties worden niet gegeven, ze moeten worden verdiend.

**Drie soorten referenties.** Volgens Gitomer zijn er in feite drie soorten referenties.

- 1. Gevraagd en gekregen.** U heeft de klant gevraagd om een referentie en deze is akkoord gegaan met het verstrekken van een naam.
- 2. Proactief.** Zonder het te vragen, geeft een klant u een contactpersoon. Dit werkt een stuk beter omdat de klant blijkbaar veel vertrouwen heeft in u en uw bedrijf.
- 3. Onverwacht.** U krijgt een telefoontje van een onbekende potentiële klant, die uw naam heeft doorgekregen van een bestaande klant. Dit is de meest ideale situatie omdat uw klant een echte verkoopambassadeur is geworden.

**Wat is het beste moment?** Veel verkopers denken dat het beste moment om naar referenties te vragen, is na het afsluiten van de opdracht. Dit is een misverstand. De klant heeft namelijk nog geen bewijs dat uw verkoopbeloften ook worden ingelost. De klant heeft reeds een risico genomen door met u in zee te gaan. Dit risico zal de klant niet nog groter maken door u meteen door te verwijzen naar zijn relaties.

**Tip.** Het beste moment is als de klant uw product al enkele malen (succesvol) heeft gebruikt of als hij al enkele malen (succesvol) van uw dienst gebruik heeft gemaakt. Voor de 'handel' geldt als beste moment wanneer u reeds enkele succesvolle deals heeft afgerond met de klant. Pas dán kunt u een vraag stellen als *"Wie van uw relaties zou u graag aanbevelen om ook zaken te doen met ons?"*

 *Vraag uw klanten pas ná enkele opdrachten naar referenties. U krijgt de meeste referenties als u al enkele malen uw belofte heeft waargemaakt.*