

Haal de verloren order weer terug!

U doet een klant een voorstel en heeft goede verwachtingen. Dan zegt de klant dat hij toch voor de concurrent heeft gekozen. Balen! Of is daar nog wat aan te doen?

Jammer, maar helaas

Iedere verkoper maakt het wel mee. U heeft een goed verkoopsgesprek met de klant gevoerd, alle wensen en eisen in kaart gebracht en een scherpe offerte gemaakt. Na enkele dagen neemt u contact op met de klant. Deze heeft uw voorstel bekeken en hij vond dat het er prima uitzag. Maar dan komt het hoge woord eruit: *“Ik heb toch besloten om de order aan uw concurrent te gunnen.”* Teleurgesteld luistert u maar half hoe de klant de redenen voor deze keuze toelicht en uiteraard mag u een volgende keer weer een offerte uitbrengen. **Tip.** Realiseer u dan dat u toch nog steeds kans maakt op deze opdracht!

Niet altijd definitief

Een vergeven opdracht blijkt niet altijd definitief vergeven te zijn. Er zijn diverse redenen waarom klanten alsnog op hun eerdere beslissing terugkomen. Enkele van de meest voorkomende gevallen zijn:

- Uw gesprekspartner bij de klant is teruggeflo-ten door een collega of een meerdere in de organisatie. Bijvoorbeeld een inkoper die zelfstandig een beslissing heeft genomen, zonder te hebben gewacht op goedkeuring van de directeur.
- De concurrent waarop in eerste instantie de keuze is gevallen, kan zijn beloften niet waarmaken. De verkoper van de concurrent heeft bijvoorbeeld een levertermijn toegezegd, die niet haalbaar blijkt.
- De klant blijkt na de verstrekking van de opdracht van gedachten te zijn veranderd over de eerdere opgestelde wensen en eisen. Er blijken bijv. ineens technische wijzigingen noodzakelijk in een eerder ontwerp.



Vraag of de opdracht aan de concurrent al zwart op wit staat en vraag wat u beter had moeten doen. Geef aan dat de klant u altijd kan bellen als de concurrent niet kan leveren. In 15% van de gevallen komt er alsnog een order.

1 op de 7 gevallen

De genoemde gevallen komen in de praktijk veelvuldig voor. Een ervaren verkooptrainer claimt dat tot 15% van de verloren geachte opdrachten is terug te winnen. Belangrijk is of de opdracht al zwart op wit staat.

- 1. Zwart op wit?** Vraag het uw gesprekspartner. Er zijn vaak nog interne procedures te volgen of er moet nog door andere mensen in de organisatie voor worden getekend.
- 2. Nog niet getekend.** Als er nog niets zwart op wit staat, vraag dan: *“Wat zouden wij alsnog moeten doen, om in aanmerking te komen voor deze opdracht?”*. Dit geeft in een aantal gevallen openingen om alsnog te onderhandelen en de opdracht te verkrijgen. Soms kan een extra gesprek of een presentatie de zaak doen kantelen in uw voordeel.
- 3. Wel getekend.** Als de opdracht reeds schriftelijk is verstrekt, vraag dan het volgende: *“Stel dat u opnieuw eenzelfde opdracht zou moeten verstrekken, wat zouden wij dan moeten verbeteren in ons huidige voorstel om de opdracht te verwerven?”*. Hiermee krijgt u aanknopingspunten om alsnog een aangepast voorstel te doen, hetzij schriftelijk of mondeling. U krijgt bovendien informatie op welke punten uw eigen voorstel te kort is geschoten.

Tip. Geef de klant duidelijk aan dat er bij onverhoopte complicaties met de levering of uitvoering door de concurrent, u te allen tijde beschikbaar bent als serieus alternatief. Als u weet wanneer de concurrent moet leveren, bel dan rond die tijd om te horen of alles goed gaat. **Let op.** Neem netjes en beleefd, met opgeheven hoofd afscheid. U mag best teleurgesteld zijn, maar het mag niet overkomen alsof u enorm in een dip zit.