

Hoe houdt u een gesprek gaande?

Als verkoper wilt u een klant graag laten vertellen over alles wat hij belangrijk vindt. Dat betekent dat u voortdurend open vragen moet stellen om de klant te blijven stimuleren. Er zijn negen basismanieren om dit voor elkaar te krijgen.

Stefan van der Laan verkoopt een breed pakket van drukwerk en andere printdiensten aan middelgrote bedrijven. Hij heeft gemerkt dat als hij een klant kan laten vertellen over het eigen bedrijf, de problemen en uitdagingen waar ze mee kampen en hun behoeften voor de toekomst, hij meer verkoopt. Daarom vraagt Stefan aan een mogelijk nieuwe klant: "Wat verwacht u voor de nabije toekomst?". Als antwoord krijgt hij: "Wij zien de komende twee maanden redelijk somber in, omdat twee grote klanten zijn weggevallen. Maar daarna starten we met een aantal nieuwe projecten dat onze omzet een goede impuls gaat geven". En dan? Dan stukt het ... Stefan probeert wat geforceerd een bruggetje te slaan naar zijn product ("Dan heeft u zeker nieuwe folders nodig?"), maar dat mislukt. Stefan heeft steeds moeite om na een goede open vraag het gesprek aan de gang te houden.

Tip. De negen basismanieren om een klant verder te laten vertellen van de Amerikaanse verkooptrainer Barry Rhein kunnen zeker helpen.

Negen vragen om te onthouden


Volgens Rhein zijn er negen efficiënte vragen om een klant meer te laten vertellen.

1. De waaromvraag. "Waarom zijn die klanten weggevallen?" of iets subtieler: "Hoe komt het dat die klanten zijn weggevallen?"

2. Wat denkt u? "Wat zijn uw ideeën om te voorkomen dat meer klanten zullen wegvallen?" of: "Welke plannen heeft u om te voorkomen ...?"

3. Wat bedoelt u? "Wat bedoelde u toen u zei dat deze nieuwe projecten een goede impuls gaan geven?"

4. Wat nog meer? "Waarom zijn deze nieuwe projecten nog meerzo belangrijk voor u?"

 Er zijn minstens negen manieren van vragen stellen om een klant aan te sporen "ergens meer over te vertellen". Leer ze gebruiken en u krijgt meer informatie van de klant. Schrijf ze eventueel op een spiekbriefje.

5. Uw kijk op de zaak. "Hoe kijkt u tegen die schommelingen in uw omzet aan?"

6. Een voorbeeld. "Wat is een goed voorbeeld van zo'n nieuw project?" of: "Kunt u eens een voorbeeld geven van zo'n nieuw project?"

7. Uw definitie. "U zegt 'nieuwe projecten'. Wat is uw definitie van 'nieuw'?" of: "Wat verstaat u onder nieuw?"

8. Vertel meer. "Dat is interessant. Kunt u wat meer vertellen over deze nieuwe projecten?"

9. Het gevolg. "Wat betekent het wegvallen van deze klanten voor u?"

Houd u aan deze voorwaarden

Uw vragen mogen natuurlijk niet leiden tot een ondervraging. **Tip.** Luister dus actief (janknikken, noteren, e.d.) en houd u aan onderstaande drie voorwaarden:

Wees echt nieuwsgierig. Laat aan uw gesprekspartner merken (zowel verbaal als non-verbaal) dat u écht geïnteresseerd bent. Als u echt betrokken bent bij de ander, kunt u een band opbouwen. Zonder interesse is een zg. 'gunfactor' onmogelijk.

Bereid u goed voor. Vraag niet naar zaken die u makkelijk in uw voorbereiding te weten had kunnen komen. Bij een nieuwe klant binnenstappen met de vraag "Wat doet u precies?" is geen teken dat u veel tijd in uw voorbereiding heeft gestoken.

Gebruik desgewenst een spiekbriefje. Niet iedereen kan zomaar negen verschillende manieren uit het hoofd leren. Schrijf een paar typen (of alle negen) op een klein kaartje dat u bij zich kunt houden. Dan kunt u tijdens het gesprek op verschillende momenten verschillende soort vragen stellen.