

Hoera! De klant vraagt om korting!

Sander vindt het net als veel andere verkopers vervelend als een klant om korting vraagt. Hoe kan hij hier zó mee omgaan dat deze vraag geen bedreiging is, maar juist een kans wordt?

Variaties op een thema

Sander heeft er maanden werk opzitten. Hij had een nieuwe prospect in het vizier en heeft deze gebeld. Dat leidde tot een afspraak. Hij heeft hem bezocht, problemen in kaart gebracht en een goede oplossing uitgewerkt. Vervolgens heeft hij een uitstekende offerte gemaakt met een scherpe prijs. Alles lijkt in kannen en kruiken. Dan komt zijn gesprekspartner ineens met de volgende opmerking: *“Wij willen natuurlijk wel een goede korting!”* Die vraag wordt door veel klanten gesteld. *“Kunt u nog iets doen aan die prijs?”*, *“Die totaalprijs valt me wel tegen; ziet u nog kans om daar een ander bod van te maken?”* of: *“U bent op dit moment nog te duur.”* Allemaal variaties op hetzelfde thema. En steeds heeft Sander daar problemen mee.

Velen reageren verkeerd

Volgens ervaren verkooptrainers reageert Sander, net als 80% van alle andere verkopers (afhankelijk van de branche), op een van de volgende twee manieren als hij een vraag naar korting krijgt.

1. Hij doet de klant meteen een kortingsvoorstel omdat hij bang is dat de opdracht hem anders ontglipt. Inkopers weten dat, waardoor ze nagenoeg altijd om korting vragen. Dat is voor hen de makkelijkste manier om kosten te besparen.
2. Andere verkopers roepen botweg “nee” waardoor het gesprek vaak ontspoord in een wellenietesdiscussie. Of het gesprek bloedt dood.

Zijn er betere opties?

Van kortingsvraag naar koopsignaal

In essentie is de vraag om korting een koopsignaal. U moet dus met de kortingsvraag als koopsignaal



Beschouw de vraag van de klant om korting niet als iets vervelends, maar als een koopsignaal. Het is een kans om er voor beide partijen een betere deal van te maken.

omgaan. **Tip.** Dat doet u door bijvoorbeeld te antwoorden: *“Begrijp ik goed uit uw vraag dat u tot zaken wilt komen?”* of *“Als we het eens kunnen worden over de voorwaarden, tekent u dan vandaag de opdracht?”* Dan wordt het vaak even stil aan de andere kant van de tafel. Het gesprek zal zich verleggen van een discussie over de prijs, naar een onderhandeling over de totale voorwaarden van de deal. En hier ontstaan voor u extra kansen.

Van kortingsvraag naar verkoopkans

Als verkoper bent u zelden alleen geïnteresseerd in het krijgen van een maximale prijs voor uw product of dienst. Het kan soms belangrijker zijn om een klant voor een langere periode te binden. Of bijvoorbeeld de mogelijkheid te hebben om ook een ander productenpakket te mogen leveren, servicecontracten af te kunnen sluiten of de klant als referentie te mogen gebruiken in uw marketinguitingen. Dit zijn allemaal zaken die u kunt terugvragen als de klant u om korting vraagt.

Let op. Het hoeft dus niet per definitie verkeerd te zijn om korting te geven. Zolang u er maar genoeg voor terugkrijgt.

Geven en vragen

De vraag van de klant om korting stelt u dus in staat er meteen iets belangrijks voor u voor terug te vragen. Hiervan nog enkele voorbeelden:

- *“Als u bereid bent om bij dit softwarepakket meteen een servicecontract af te sluiten, kan ik een scherpere prijs aanbieden.”*
- *“Ik kan u een korting aanbieden op de totaalprijs, als u naast de machine ook de bijbehorende randapparatuur bestelt.”*
- *“Stel dat u voor 12 maanden klant blijft, dan kan ik een gunstiger tarief rekenen.”*