

## U als detective ...

*Uiteraard bereidt u uw verkoopgesprek goed voor. U kunt echter nog een stapje verdergaan. U speelt dan even detective en zoekt naar persoonlijke informatie over de klant op het internet.*

### De persoon achter de klant

De relatie tussen u en uw klant kan sterk verbeteren als ook persoonlijke zaken zoals hobby, carrière en bestuursfuncties aan de orde komen. Nou moet u daar natuurlijk niet mee overdrijven, maar als u echt geïnteresseerd bent in de mens achter de klant, dan kunt u daar gerust vragen over stellen. U kunt wel wat vragen over het zeilboek dat op het bureau ligt, of over de foto van het paard dat aan de muur hangt, maar beter is het als u van tevoren al hobby's en interesses kent, zodat u hierover gerichte vragen kunt stellen. Zoekmachines zoals Google kunnen u hiermee helpen.

### Google helpt

Als u op internetwebsites zoekt via zoekmachines zoals Google, dan worden niet alleen zakelijke sites gecheckt, maar ook sites van verenigingen, serviceclubs, lokale kranten, weblogs, enzovoort. Dat betekent dat alles wat op deze websites verschijnt (o.a. nieuwsberichten, ledenlijsten, aankondigingen, enz.) in de zoekresultaten wordt opgenomen. Het enige wat u moet doen, is op een slimme manier een zoekopdracht intikken. De kans is groot dat u van alles over uw klant te weten komt.

### Zoeken op namen

Het werkt het best om de naam en voornaam tussen aanhalingstekens in te geven. Het is nu een kwestie van de zoekresultaten doornemen en kijken of er interessante zaken tussen zitten. Denk hierbij aan stukjes over het winnen van prijzen, voorzitterschap van een vereniging of een interview bij een krant. **Let op.** U moet er zeker van zijn dat het over de juiste persoon gaat. Zoek daarom bij twijfel ook nog op bedrijfsnaam.



*Zoek tijdens uw voorbereiding voor gesprekken met nieuwe klanten naar informatie over hun hobby's, carrière of vrijetijdsbesteding door te 'Googlen' op de naam van uw klant. Kans is groot dat u interessante info vindt.*

**Tip.** Zoek ook eens op 'afbeeldingen' (zonder aanhalingstekens), dat kan tot leuke resultaten leiden.

### Toepassen in het gesprek

Tijdens het gesprek met uw klant kunt u op een juist moment uw gevonden informatie door middel van een goede vraag naar voren brengen. Bijv.:

- *"Tijdens mijn voorbereiding heb ik gelezen dat u een gepassioneerd wielrenner bent in uw vrije tijd. Wat spreekt u zo aan in deze sport?"*
- *"Als ik goed ben ingelicht, bent u ook voorzitter van netwerkvereniging ... Wat zijn de belangrijkste zaken waarop deze vereniging zich richt?"*
- *"Ik heb begrepen dat u onlangs een ondernemersprijs heeft gewonnen van de gemeente Den Haag. Waarom is juist de keuze op u gevallen?"*

Let op wie u voor u heeft. Een ondernemer is snel oké, maar een professionele inkoper of een directeur van een groot bedrijf is er vaak niet van gediend als u over zijn privéleven begint.

### Effecten op uw gesprekspartner

Klanten houden van professionele verkopers. Goed voorbereid zijn is daarvan een belangrijk onderdeel. Over het algemeen zijn klanten positief verrast als u leuke vragen stelt. In ieder geval bent u niet de zoveelste verkoper die begint over de inrichting van het pand of over de poster met de zeilboot aan de muur. Wees niet verbaasd als klanten aan u vragen *"Hoe weet u dat eigenlijk?"*. Vertel gewoon dat u op internet informatie over het bedrijf heeft gezocht.

**Let op.** Ga subtiel met die persoonlijke informatie om. Drukbezette inkopers of directeuren van grote bedrijven komen graag snel 'to the point'. Overdrijf daar dus niet met privépraatjes.