

# Voorbeeld toevoeging Salesmodule

## 7. VERKOOPSTIJL

In het nu volgende hoofdstuk, gaan wij verder in op de verkoopstijl die kenmerkend is voor jou als **ENTERTAINER** Laten wij eerst onze definitie van sales bekijken:

**Verkoop** of Sales is het leveren van goederen of diensten aan potentiële afnemers tegen betaling en is een interactief proces tussen mensen. In deze module richten wij ons met name op de zogenaamde "soft skills" in relatie tot het verkoopproces, omdat deze vaardigheden ook een relatie hebben met gedrag en de Wereld van Verschil. Soft skills is de verzamelaar voor persoonlijke eigenschappen zoals sociale en communicatieve vaardigheden, taalgebruik, vriendelijkheid en uitstraling die kleur geven aan de relatie met anderen\*.

Bij iedere verkoop speelt ook het element van de ander (willen en kunnen) beïnvloeden een rol en is kennis van gedrag daarbij dus onontbeerlijk, alleen al omdat dit kan leiden tot succesvolle(re) transacties.

Verder zijn in het salesproces de volgende vanzelfsprekende uitgangspunten van toepassing: kennis van het product of dienst, het tonen van een zeker charisma, goed kunnen luisteren en de juiste vragen stellen, denken in oplossingen, doorlopend gericht zijn op jouw klant en soepel kunnen onderhandelen.

## JOUW VERKOOPSTRATEGIE

Zoals eerder aangestipt in de Routebeschrijving, jouw commerciële vaardigheid kenmerkt zich in essentie doordat jij de klant overtuigt omdat je doet wat je zegt en zegt wat je doet. Jij bent altijd op zoek naar de verbindende factor en gezamenlijke relaties en interesses, dat schept direct een band! Wederzijds vertrouwen in het handelsverkeer is goud waard. Je bent een netwerker pur sang en zeer gemakkelijk in de omgang. Tijdens het oriënterende gesprek ga je bijna onmiddellijk over op het tutoyeren van je gesprekspartner. Daarbij toon je tegelijkertijd een enorme betrokkenheid en speel je in op de emoties en het onderbewustzijn van de klant. 'Wat kan ik voor jou betekenen' en 'deze klus gaan we samen klaren', zijn uit jouw mond oprechte en geloofwaardige aanmoedelingen. Als 'story teller' kun jij razendsnel schakelen en blijf je zonder moeite aan het woord en ga je net zolang door met overtuigen totdat de klant min of meer zelf de knoop doorhakt om de overeenkomst te bezegelen. Zelfs al rolt er in eerste instantie geen deal uit, dan weet jij als gevolg van jouw enthousiaste houding, dat de kansen zich op zeker moment als vanzelf zullen aandienen. Doordat jij snel kunt inspelen op veranderende eisen, wensen of vragen, zullen tegenwerpingen door jou eerder ervaren worden als reden voor het verfijnen van het verkoopproces, dan dat dit gevoeld wordt als persoonlijke kritiek. Het gaat jou allemaal soepel af.

Maar er is ook een aantal aanbevelingen die wij jou als Entertainer niet willen onthouden:

Als verkoper dien je absoluut over alle (product)kennis te beschikken die nodig is om je product te verkopen. Het 'bluffen' daarover is niet alleen een verkeerde benadering maar is verkooptechnisch ook niet handig. In jouw ijer om de andere partij te imponeren, neig je soms naar theater. Jouw enthousiasme kan je daarbij af en toe flink in de weg zitten. Trap tijdig op de rem en laat de klant aan het woord. Zet je ego even aan de kant. Het gaat niet om jou, maar om de belangen van de andere partij. Beseef wat het product of de dienst daadwerkelijk voor iemand kan betekenen. Dus zorg ervoor dat je weet wie er tegenover je zit en wat zijn of haar wensen en verlangens zijn zodat je geen vragen hoeft te stellen waarop je het antwoord eigenlijk al weet. Toets voortdurend of je de problematiek volledig begrijpt door relevante punten aan de orde te stellen en controleer of daarover inhoudelijk geen misverstanden bestaan. Stel daarom de zogenaamde implicatievragen zoals: 'wat zijn de gevolgen van een computerstoring voor uw productiviteit?' of 'op welke manier blijft u achter bij de concurrent?' Hoe meer jij weet van de klant, des te beter jij met jouw product of dienst daarop kunt inspelen. Bied daarom niet meer dan twee goede opties en oversteep je klant niet met tientallen fantasierijke scenario's, hoe boeiend die ook kunnen zijn. Geef in ieder geval niet te veel invulling aan je eigen wensen. Verkopen is geen amusement maar serieus zakendoen. Succesvolle verkopers praten 20% van de tijd en luisteren de overige 80%. Door het aandachtig aanhoren van tegenargumenten, neem jij je klant serieus en word jij automatisch ook serieus genomen. Weersta de verleiding om met je klant in een 'welles - nietes' discussie te gaan over de waarde van je product. Verlies je daarom niet te veel in allerlei randverschijnselen. Ga er gewoon vanuit dat die waarde groot genoeg is en hak op tijd knopen door bij het afronden van de verkooptransactie.

Communiqueer direct met de binnendienst die in de regel zorg draagt voor de afhandeling van de bestelling en controleer, zowel bij je collega's als bij jouw klant, of de gemaakte afspraken over de levering ook conform zijn nagekomen. Een telefoontje waarin je belangstellend informeert of alles naar wens is en of er mogelijk nog iets te verbeteren valt, wordt enorm op prijs gesteld. Persoonlijk langsgaan om te evalueren of alles naar tevredenheid functioneert is hét moment om de klant te attenderen op additionele producten of verborgen behoeften. Een serieus genomen klant is immers een waarborg voor het plaatsen van een vervolgorde. Stel je bij bestaande klanten en relaties flexibel op. Zo bouw jij aan een solide netwerk van vruchtbare en langlopende contacten.

## VERKOOPADVIEZEN

Tot slot geven wij nog een handig overzicht van communicatietips voor het zaken doen met mensen uit de andere 'Rijken'.

**Personen uit het Daadkrachtige Rijk zijn vooral resultaatgericht. Denk aan de volgende zaken:**

1. Doe wat je zegt en zeg wat je doet
2. Stel je gereserveerd op
3. Achterhaal wat de klant precies wil
4. Presenteer jouw actieplan met zelfvertrouwen
5. Benader hen doelgericht en wees serieus
6. Zorg voor een goede verstandhouding
7. Bied opties, geef keuzes, daag uit
8. Laat merken dat zij de leiding hebben
9. Geef hen het gevoel dat zij een goede deal hebben gesloten

**Personen uit het Invloedsrijke Rijk zijn vooral op zoek naar beleving. Denk aan de volgende zaken:**

1. Toon je waardering en wees complimenteus
2. Zorg voor een ongedwongen sfeer
3. Gun hen het podium
4. Laat hen vooral aan het woord, zij praten graag
5. Zoek naar wederzijdse interesses
6. Rond alles goed met hen af en maak concrete afspraken
7. Een succesvolle deal streelt hun imago
8. Benader hen amicaal en gebruik humor
9. Deel de blijdschap, het is de basis voor een langdurige toekomstige relatie.

+ tips hoe je kunt communiceren met verschillende type klanten  
+ salesjourney map