



Succesvolle verkoop begint bij het bezwaar van de klant

'Ik wil er nog een nachtje over slapen.' 'Dit lijkt me te duur.' 'Ik wil dit nog met iemand bespreken.' Als een potentiële koper deze redenen aandraagt om niet tot een koop over te gaan, heeft hij het eigenlijk over bezwaren.

De verkoper in u ontwaakt

Als verkoper zult u deze argumenten met bijbehorende lichaamstaal ongetwijfeld herkennen. Op het cruciale moment juist voor de daadwerkelijke

transactie maakt de klant met uitvluchten duidelijk dat hij niet tot aankoop wil overgaan. Uitvluchten die vrij eenvoudig zijn te identificeren als bezwaren. Aan u de taak om de klant serieus te nemen en zijn bezwaren één voor één te benoemen en te weerleggen. Het laatste wat u nu moet doen is u terughoudend opstellen; nu moet u juist doordrukken. Dit is het moment waarop de echte verkoper in u aan bod komt.

Bezwaren als uitdrukkingen van behoeften

Bezwaren zijn wezenlijke uitdrukkingen van behoeften. De klant is uw partner in dit gesprek, hij is onzeker en bang om de verkeerde beslissing te nemen. Hij zoekt informatie, bevestiging, zekerheid en/of emotionele steun in de beslissingsfase.

Soms geeft het bezwaar zelfs impliciet de boodschap af dat de klant eigenlijk geïnteresseerd is in uw aanbod. Dan zegt hij in de overwegingsfase bijvoorbeeld: 'Ik wil het niet in die kleur/maat/stijl.'

Bezwaren zijn of te weerleggen met gebruikmaking van de stappen die hieronder worden genoemd, of niet op te lossen omdat de klant niet juist is ingeschat in het begin van het verkoopproces. Het blijkt dat de klant het product niet nodig heeft, niet kan betalen of onrealistische verwachtingen heeft.

Omgaan met bezwaren

De stappen zijn een leidraad voor het omgaan met bezwaren. In de eerste en belangrijkste plaats is het omgaan met bezwaren een kwestie van houding en oefening.

Aan de ene kant moet u als verkoper goed voorbereid zijn: Welke bezwaren zijn typerend voor deze branche? Welke antwoorden kunnen bezwaren weerleggen? Aan de andere kant moet

Stappen om bezwaren te weerleggen.

1. Doorvragen.

Wat het bezwaar ook is, u moet doorvragen. Als u het bezwaar niet volledig begrijpt, kunt u de twijfel ook niet wegnemen en het probleem niet oplossen.

2. Luister zorgvuldig naar het antwoord.

Bedenk niet zelf een antwoord, maar luister zorgvuldig! Laat de klant merken dat u hem serieus neemt, geef niet de indruk dat u uw antwoord al hebt voorbereid.

3. Isoleer het bezwaar.

Is dit de enige reden waarom de klant niet tot aankoop overgaat? Is dit het enige bezwaar?

4. Los het op.

Nu is het moment om met een oplossing te komen en het bezwaar uit de weg te ruimen. De oplossing kan bestaan uit het geven van meer informatie, het onderbouwen met argumenten, het rechtzetten van misverstanden of het regelrecht onderhandelen.

u zich realiseren dat bezwaren, twijfels en onzekerheid natuurlijke elementen zijn van een aankoopproces. Omdat deze aspecten van wezenlijk belang zijn, moet hier zorgvuldig en tactvol mee worden omgegaan om succesvol te kunnen zijn.

De behandeling van bezwaren wordt uitvoerig behandeld in alle **Bei** training® verkoop- en trainingsprogramma's. In workshops en in rollenspel-situaties worden met de deelnemers bezwaren, die zij in de praktijk tegenkomen behandeld.

Spreuk van de maand:

The selling starts when the customer says: 'No!'

R. Gil Ostrander, Founder and CEO of **BEIGROUP**®

Overzicht trainingen 2008

Business Development Day

Neurenberg (DE)
24 april + 26 juni

Leading Your Team (LYT)

Uden (NL)
8 + 9 mei + 22 mei

Customer Focused Service (CFS)

Uden (NL)
19 + 26 mei

Quick Start Sales (QSS)

Elst (NL)
6 + 13 + 20 + 27 mei

Building Your Business (BYB)

Elst (NL)
8 + 9 + 22 + 23 mei + 12 + 13 juni

Customer Focused Service (CFS)

Elst (NL)
14 + 28 mei

Leading Your Team (LYT)

Elst (NL)
15 + 16 mei + 5 + 6 + 18 + 19 + 20 juni

Priorities Organisation Plan (POP)

Elst (NL)
10 + 11 + 25 juni



BEI Training Nederland
Hoogslabroekseweg 3
5406 VP Uden
Tel. 0412 617310

info@bei-training.nl
www.bei-training.nl