

TOP VERKOPER IN 20 WEKEN



Ine van Hofstraeten

Houtekiet

Topverkoper in 20 weken

Succes verzekerd !

Ine Van Hofstraeten

Inhoud

Inleiding	3
MINDSET EN BEPERKENDE OVERTUIGINGEN	4
VIJFTIEN KWALITEITEN VAN EEN TOPVERKOPER	14
COMMUNICATIEVE VAAARDIGHEDEN	26
DOELGROEP BEPALEN	36
SEARCH FOR YOUR CLIENT NEEDS	45
EARN CREDIBILITY	54
LOVE YOUR CLIENT	63
LOVE YOUR PRODUCT	71
VERKOOPSGESPREK VOEREN	81
FOLLOW UP	90
REFERENTIES DOOR BUITENGEWONE KLANTENSERVICE	100
HOE KAN JE ELK JAAR JE OMZET VERHOGEN?	109
OMGAAN MET LASTIGE KLANTEN	119
STRESS VERMIJDEN DOOR EFFECTIEF TIME MANAGEMENT	128
MISSERS POSITIEF BENADEREN	138
WAT ELKE KLANT WILT DAT JIJ WEET	148
WAT ER VERKEERD KAN GAAN	157
SELL® voor speciale groepen	165
HET LAATSTE HOOFDSTUK	176
Dankwoord	178

Hoofdstuk 3

COMMUNICATIEVE VAAARDIGHEDEN

LICHAAMSHOUDING

Een open houding straalt zelfvertrouwen uit

Sta rechtop als je 'zeker' wilt overkomen. Als je rechtop staat voel je jezelf ook zekerder. Als je gebogen of ineengeschrompeld staat kom je onzeker over. Zorg dus altijd voor een open houding. Geef een stevige hand als je iemand ontmoet zodat je uitstraalt dat je ergens voor staat. Geef geen zacht of aarzelend klammig handje als je mensen moet overtuigen om met jou in zee te gaan.

Ga nooit met gekruiste armen en benen staan of zitten. Je sluit jezelf dan af van wie voor jou staat en komt over als niet geïnteresseerd. Je wilt er niet echt zijn of je bent misschien wel onzeker of bang. Als je dus een goede indruk wilt maken dan zorg je voor een open houding. En ook al voel je je onzeker, één tip: 'Fake it until you make it'.

Een eerste indruk is allesbepalend

Word je ervan bewust dat jouw lichaamstaal door je klanten, je toehoorder wordt gelezen. Of je dit nu wilt of niet, mensen kijken altijd naar wie voor hen zit of staat. Als je je dus onzeker voelt, ga dan recht staan. Geef een stevige hand en neem een open houding aan. Laat je armen naast je lichaam hangen maar kruis ze zeker niet. Wend jezelf niet af maar sta voor wie je bent. En als je het (nog) niet bent, sta je voor wie je wilt zijn: iemand die zeker is van zijn stuk en die weet wat hij wil. Je bent iemand die achter zijn product of dienst staat en er voor de volle honderd procent voor wil gaan.

Laat blijken dat jij weet waar je naar toe wilt. Je lichaamshouding bepaalt veel meer dan wat jij zegt of niet zegt. Alles is energie en je houding wordt geïnterpreteerd door jouw klant. Als je een aarzelende hand geeft dan vegen ze de vloer met je aan. Ze proberen jouw prijs te dumpen want je wordt toch niet serieus genomen. Als verkoper wil je serieus worden genomen of je komt nergens.

GEZICHT

Een lichaam zegt meer dan duizend woorden

Op je lip bijten, aan je gezicht krabben of continu je neus, mond of oren aanraken zijn zaken die onthullen hoe je je voelt. Als je zekerheid wilt uitstralen doe je dat beter niet. Hou je handen weg van je gezicht want onbewust straal je onzekerheid uit.

Als je continu op je lip bijt zonder dat je het weet dan heb je stress, angst of ben je onzeker. Mensen vormen zo een beeld van wie jij bent.

Als je aan je neus, oor of mond krabt spreek je vaak niet de volledige waarheid. Als voor iemand zit die zich verdiept heeft in lichaamstaal dan ben je de klos. Want een goede aankoper en iemand die weet wat hij wil, kan mensen lezen. Iemand kunnen lezen is een enorm voordeel dat iedereen kan leren. Maar je hoeft niet slim te zijn om iemands gezicht te kunnen lezen. Je moet jezelf gewoon openstellen en kunnen interpreteren.

Iedereen wordt beoordeeld

Als je zeker en geloofwaardig wilt overkomen, laat je handen dan rusten. Dat is voor je op tafel maar zeker niet aan je gezicht. Een zenuwachtige tiener die aan zijn pukkels krabt komt ook niet over. Wees bewust van jezelf als je ergens zit of als je in gesprek gaat. Alles is te interpreteren. Iedereen leest iedereen tenzij je op Mars leeft. Je wordt beoordeeld in alles wat je doet.

Je kan het in je eigen voordeel gebruiken als je kijkt hoe je klant zich voelt. Vraag of het klopt wat je ziet. Val nooit aan maar vraag altijd uit. Op die manier kan je je vermoedens bevestigen of ontkrachten.

OGEN

Ogen zijn de zetel van de ziel

Alle emoties kan je lezen in ogen. Het is één van de meest persoonlijke dingen van jou. Het is de toegang tot wie jij bent. Als je echt in iemands ogen durft te kijken dan weet je wat hij denkt. Dan weet je hoe hij zich voelt. Ogen zeggen meer dan duizend woorden.

Als je durft te kijken komt de wereld naar je toe. Het is alsof de wereld een deur voor je opent en je zegt: 'Kom maar binnen, dit ben ik echt.' Dit ben jij en we staan op gelijke voet. Ik geloof jou. Jij gelooft mij. Ik ben oprecht en jij bent oprecht.

Ze laten je nooit in de steek

Je ogen geven toegang tot je ziel. Het is dat deel dat altijd bij je is. Als je gelooft in vorige en volgende levens is het dat deel dat altijd met je meereist. Het heeft alles al eens gezien en daarom draagt het een schat van informatie met zich mee. Maak oogcontact om te zien wie echt voor je staat en om jouw klant te laten zien wie jij bent.

Ogen laten zien hoe jij je voelt. Ze laten het grootste geluk zien en het diepste verdriet. Ze dragen alle kleuren van de regenboog in zich. Je weet pas echt of iemand je vertrouwt als hij je in de ogen klant durft te kijken. Als mensen weg kijkt en niet echt contact met jou wil maken dan heb je een probleem. Je hebt misschien iets verkeerd gezegd of gedaan waardoor ze zichzelf willen beschermen. Of ze willen niet laten zien wie ze zijn want ogen geven jou de toegang tot wie zij zijn.

HANDEN en GEBAREN

Onzekerheid vermijden door je armen naast je lichaam te houden

Hou je handen en armen naast je lichaam. Steek ze niet in je zakken en zet ze niet op je heupen. Ineengestrengelde handen moet je vermijden. Als je je handen op je rug houdt dan doe je alsof je heerser van de keet bent. Handen en armen kruisen is uit den boze.

Veel mensen weten niet hoe ze moeten gaan staan als ze geen drankje of sigaret vasthebben. Ze hebben alleen maar zichzelf en daar moeten ze het mee doen. Maar hoe sta je dan? Hou je handen gewoon langs je lichaam, en nee, dat is niet houtherig. Vaak zie je mensen uit onzekerheid, met de handen in de zakken. Dit komt ongeïnteresseerd over. Nog erger is een agressieve houding aannemen door je handen op je heupen te zetten. Strengel je ze ineen dan komt dat vaak stijf over. Het lijkt alsof je jezelf afschermt, je bang bent en je liever geen praatje slaat.

Je wilt niet als 'de baas' overkomen

Wil je doen alsof jij de baas van de keet bent dan moet je zeker je handen op je rug houden. Je bent de heerser van de zaal en mensen zullen dit als onprettig ervaren zeker als jij als verkoper iets wilt verkopen.

Een gesloten houding houdt je weg van je klanten. Als je je armen en handen kruist neem je een gesloten houding aan. Je bent veel minder toegankelijk. Als je jezelf afschermt gaat je klant hetzelfde doen.

Mensen spiegelen zich aan jou

Dat is de reden waarom jij moet letten op wat je doet met je handen. Want vaak gaat je klant zich onbewust spiegelen aan jou. Als jij je handen kruist en je klant doet hetzelfde dan sluit hij zich af. Je wilt dat je klant met jou in zee gaat. Je wilt een goede band opbouwen. Hou je armen en handen dus naast je lichaam. Stel jezelf open en laat wat je klant doet en zegt ook werkelijk binnenkomen.

STEM

Mijn stem is niet jouw stem

Elke stem verschilt en je hebt vijf pijlers die ervoor kunnen zorgen dat je klant mee is en je aardig vindt: Snelheid, ritme, intonatie, volume en klank.

Als je te snel spreekt dan is het vaak moeilijk om te volgen. Spreek rustig. Maar als je klant snel spreekt dan ga je zelf ook sneller spreken. Heb je een trage spreker en jij bent een spraakwaterval, dan verlies je hem.

Een vlot gesprek geeft positieve energie

Je ritme bepaalt of je in the flow zit of een tandje moet bijsteken.

Door je intonatie kan je meer of net minder nadruk leggen op bepaalde woorden.

Als je altijd in hetzelfde tempo spreekt en er geen volume wisselingen in brengt dan wordt je gesprek saai. Pas je volume aan. Roep niet maar spreek op een normaal volume. Spreek hard genoeg zodat je klant niet vijf keer moet vragen wat je gezegd hebt. Zacht praten is een teken van onzekerheid.

Je klank is ook essentieel. Als je in West-Vlaanderen bent en plat Antwerps spreekt zullen ze je niet verstaan. Spreek je woorden duidelijk uit spreek geen dialecten maar wees respectvol en duidelijk.

Je stem is essentieel als je elkaar wilt verstaan. Spreekt iemand heel zacht, loop dan niet te roepen maar ga zelf ook zachter praten. Spreekt iemand een bepaald dialect en heb je al een band opgebouwd dan kan het stijf overkomen als jij algemeen Nederlands blijft spreken. Zorg voor een flow in het gesprek want anders ga je vervelen. Hou het gesprek levendig en aangenaam. Dit kan door te spelen met klanken, intonatie, volume, ritme en snelheid.

STAAN of ZITTEN

'To sit or not to sit'

Als mensen niet veel tijd hebben zullen ze liever blijven staan. Als je staat is het gesprek levendiger dan wanneer je gaat zitten. Je bent ook gelijkwaardig omdat je op gelijke hoogte staat en vaak is het informeler. Wil je echter een serieus gesprek voeren dan kan je beter gaan zitten.

Zitten gaat dieper

Als verkoper moet je een keuze maken: staan of zitten. Als je zelf de keuze mag maken en je hebt tijd dan kan je beter gaan zitten. Je creëert wel een formelere sfeer maar kan ook meer in de diepte gaan. Wil je een formeel gesprek aangaan dan kan je best aan een bureau of een hogere tafel gaan zitten. Een lage tafel vraagt om een informeler gesprek.

Staan voor een los gesprek

Als je gesprekspartner je niet vertrouwt zal hij liever willen blijven staan. Als je langer dan tien minuten staat wordt het al gauw vermoeiend en zal je meer moeite hebben om je te blijven concentreren. Wil je een kort gesprek voeren in een ontspannen sfeer en je hebt maar tien minuten tijd dan verdient staan een absolute voorkeur. Als je blijft staan lijkt het soms dat jij geen interesse toont. Wil je met respect omgaan met je klant, laat hem dan zeker gaan zitten.

In het algemeen wil je een klant leren kennen. Je hebt ruimte nodig om te schrijven en dat kan je beter doen als je zit. Ontmoet je iemand voor een tweede keer en kamp je met een tijdsgebrek dan is staan meer aangewezen.

Alles hangt af van hoeveel tijd jullie hebben en wat de boodschap is die jij wilt geven. Ik verkies altijd zitten omdat ik vaak dingen wil opschrijven. Ga ook altijd naast je klant zitten of nog beter in een hoek van negentig graden want dit is persoonlijker dan wanneer je over mekaar zit.

BEWEGING

De contradictie: 'bewegen maakt je rustig'

Beweging brengt meer leven in het gesprek of de presentatie. Maak illustrerende gebaren als je iets wilt uitleggen en de aandacht van het publiek wil vasthouden. Als je beweegt ben je vaak minder nerveus. Het is alsof je de nervositeit uit je lichaam beweegt.

Als je een heel bedeesd persoon voor je hebt zitten kan je beter niet al te theatrale bewegingen maken. Je motto blijft nog altijd, spiegel je klant. Kijk hoe hij is en wat hij doet en neem zijn gedrag over.

'Trop' is te veel

Als je een presentatie geeft zie je niet echt hoe je publiek is. Mensen luisteren meer en elk individu verschilt. Als een houten klaas voor de klas staan werkt niet. Je kunt beter bewegen en niet vast op één plaats blijven staan. Hou je armen en handen los naast je lichaam als je praat en ga zeker niet lopen frunniken aan je handen of je gezicht. Presenteren vraagt een andere aanpak dan wanneer je voor één klant zit of staat. Maar bewegen doe je altijd want beweging zorgt ervoor dat het gesprek informeler wordt. Mensen kunnen je beter volgen. Een formeel gesprek is vaak moeilijk te volgen en wordt gauw heel saai.

Overdrijven is natuurlijk nooit goed. Met zenuwachtig van a naar b lopen maak je hen ook nerveus en dat kan niet de bedoeling zijn. Mensen gaan jouw gevoelens overnemen want jij projecteert wat je doet op hen.

AFSTAND tussen JOU en de KLANT

De afstand bepaalt de sfeer

Je wilt een persoonlijk gesprek voeren met je klant. Je wilt een vertrouwensband creëren en dan moet er een bepaalde afstand zitten tussen jou en je klant. Tussen de twintig en honderd twintig centimeter is ideaal voor een dergelijk gesprek. Als je dichterbij komt creëer je een te intieme sfeer die voor beiden ongemakkelijk kan overkomen. Tenzij jullie geliefden zijn, kan je beter niet die weg opgaan. Ga je meer dan honderd twintig centimeter van je klant zitten dan wordt het te afstandelijk en creëer je geen band.

Als je voor een publiek staat zit je al gauw meer dan vier meter verwijderd. Ga niet verder staan dan acht meter van je eerste rij want dan kom je niet goed over.

De afstand tussen jou en je klant of je publiek is noodzakelijk als je iets wilt overbrengen.

Ga uit je comfortzone maar niet over die van de ander

Ga nooit te dicht zitten maar zeker ook nooit te ver. Kijk altijd hoe iemand reageert. Als iemand terugdeinst, weet je dat je iets te dichtbij bent gekomen. Mensen hebben hun comfort zone en die kan je beter niet overschrijden. Hoe beter je iemand kent hoe dichter je kan en mag komen. Toon altijd respect voor de ander. Blijf professioneel en respecteer iemands grenzen. Doe nooit iets wat jij zelf niet wilt.

HUMOR

Ik lach 'met' jou niet 'om' jou

Lachen is gezond. Neem jezelf nooit te serieus en relativeer wat je doet en wie je bent. Glimlach altijd als je binnenkomt bij een klant en zorg dat je regelmatig lacht. Lach nooit 'om' de klant maar altijd 'met' de klant. Lach 'met' hem 'om' iets. Lach maar profileer je nooit als moppentapper. Je bent geen stand up comedian en als je dat stiekem in je hart wilt zijn verander dan van baan. Een topverkoper is geen moppentapper maar heeft humor en een gezonde portie humor is leuk voor jezelf maar vooral voor de mensen om je heen.

Laat je gesprekspartner lachen

Wil je een topverkoper worden dan moet je er een prioriteit van maken om je klant zeker één keer te laten lachen tijdens het gesprek. Nooit overdrijven want dan nemen mensen je niet meer serieus. Leef je leven met een lach en een traan.

Klanten zijn ook maar mensen

Klanten hebben het vaak niet gemakkelijk. Je zit altijd voor een mens die ook een privé leven heeft. Het gaat misschien niet goed op zijn werk of hij kan privé problemen hebben, een zieke in de familie of een relatie die niet loopt zoals het moet. Als jij hem dan een goed gevoel kan geven is je missie geslaagd.

Een lach heelt. Wie de zon kan binnenbrengen in iemands hart en leven heeft een gave. Ontwikkel die gave en als je niet weet hoe, begin dan vandaag met te lachen. Lach. Lach om niets. Lach om alles wat je leven binnen sluipt.

OVERTUIGINGSKRACHT

Spreek vanuit jezelf

'Wat' je zegt is niet belangrijk maar 'hoe' je het zegt. Be yourself en Fake nooit. Zorg dat je 'natuurlijk' overkomt. Een eerste vereiste is dat je product goed is en dat je er voor honderd procent achter staat. Dan heb je het veel gemakkelijker om iemand te overtuigen. Denk je van jezelf dat je niet kan overtuigen, werk er dan aan. Zoek argumenten die voor jou en je klant werken. Schrijf zijn behoeften op. Kijk wat jij kunt bieden. Wat kan jij als meerwaarde bieden en vertel hem dat ook. Waarin kan jij je onderscheiden van de rest?

Leg de behoeften van je klant bloot

Overtuigen is niet moeilijk als je weet wat hij wilt en als je weet wat jij kan. Je hoeft niemand te dwingen. Je moet alleen weten wat hij nodig heeft en implementeer dat in wat jij verkoopt.

Wees altijd jezelf in een gesprek. Iemand anders zijn is niet vol te houden. Als je eerlijk bent naar jezelf ben je ook eerlijk naar je klant. Dan is overtuigen een koud kunstje en wordt het je tweede natuur. Dan vind je de kracht in jezelf en je product en heb je niets anders meer nodig.

ACTIEF LUISTEREN

Begrijp wat er gezegd wordt

Je niet laten afleiden als er iemand binnenkomt en recht in de ogen kijken als je klant spreekt, dat is actief luisteren. Actief luisteren geeft een 'echt' contact. Knik om te laten merken dat je volgt. Herhaal wat de klant zegt om zeker te zijn dat je alles begrepen hebt. Geen papegaaienwerk, nee, actief luisteren vereist inlevingsvermogen. Inleven en proberen te begrijpen wat er verteld wordt. Het dan in je eigen woorden samenvatten en terugkoppelen om zeker te zijn dat je geen verkeerde conclusies trekt.

Kijk altijd in de ogen, dan toon je interesse. Zo geef je iemand het gevoel dat hij gehoord wordt. Kijk in de ogen en staar niet.

Weersta de afleiding

Laat je niet afleiden als er iemand binnenkomt. Vaak word je gestoord door wat er rondom je heen gebeurt. Er komt iemand binnen, er passeert iemand of er gaat een telefoon en je bent afgeleid. Als je actief luistert, zorg je ervoor dat je niet afgeleid wordt. Je blijft luisteren want het allerbelangrijkste is je klant die voor je zit. Blijf luisteren, blijf kijken en blijf terugkoppelen wat je hoort.

Wees geïnteresseerd niet interessant

Je wilt geïnteresseerd zijn in je klant. En je klant wil een geïnteresseerde verkoper voor zich. Als je actief luistert heb je al half gewonnen. Wees niet interessant maar laat je klant spreken en speel zelf de rol van luisteraar.

FEEDBACK

Check of je interpretatie juist is

Kijk altijd of je hem goed gehoord hebt en of je zijn lichaamstaal begrijpt. Zie je irritatie, check dan of het klopt maar pak het subtiel aan. Een topverkoper kan razendsnel inschatten of het klikt, gewoon door te observeren wat er gebeurt.

Dit vraagt geen jaren en jaren van studie en voorbereiding. Als je ervoor open staat kan het sneller gaan dan je verwacht. Geef altijd terug wat je hoort en wat je ziet. Ga nooit voorbarige conclusies trekken want misschien kloppen ze niet. Zeg nooit: 'Je bent niet geïnteresseerd', want dan val je hem aan en daarmee sluit je alle deuren. Vraag altijd: 'Ik merk iets van irritatie of zeg ik iets verkeerd?' En kijk dan hoe je klant reageert. Je laat de vraag open en hij heeft de vrijheid om daarop te antwoorden. Misschien heeft het niets met jou te maken of misschien net wel en dan kan je er iets aan doen. Val nooit aan maar geef altijd ruimte en tijd om erop te antwoorden.

Jij bent een trigger

Blijf rustig, ook al lijkt de klant geïrriteerd en kwaad op jou te reageren. Waarschijnlijk ben jij op dat moment gewoon een trigger en doe je hem onbewust aan iemand anders denken. Een overreactie van je klant of van jezelf is dan vaak een logisch gevolg. Maar word jezelf bewust en zorg dat je jezelf in de rol van toeschouwer kan dwingen. Dan kom je er sterker en professioneler uit. Een topverkoper blijft kalm onder alle omstandigheden en laat zich niet door het minste van zijn stuk brengen.

VERKOOP JEZELF

Jij bent het uithangbord van je product en je firma

Een klant koopt eerst jou, dan pas je product. Als hij jou niet moet heb je een probleem. Hij zal het nooit met zoveel woorden zeggen maar hij zal gewoon niet kopen. En als hij zegt dat het aan de prijs ligt dan is dat maar een uitvlucht.

Iedereen wil vrijheid ervaren

Geef de klant tijd en ruimte om te beslissen wat hij wil. Geef hem de vrijheid om voor zichzelf uit te maken of hij met jou in zee wil. Maar laat hem nooit los. Volg hem op. Bel hem op om te vragen wanneer hij beslist. Geef hem dan de tijd die hij nodig heeft om te beslissen maar bel altijd terug als je niets van hem hoort. Geef hem de ruimte. Verkopers willen vaak buitengaan met de order. Voor sommige klanten werkt dit maar vooral Belgische klanten knappen daar volledig op af. Vaak lukt het niet zo snel omdat ze er nog met anderen over moeten spreken want vaak beslissen ze niet alleen. Bovendien geven ze hun macht niet graag uit handen. Zij willen zelf beslissen met wie ze in zee gaan. Zet nooit iemand onder druk. Het is als met je partner, wie je verstikt loopt weg maar wie je vrij laat komt terug.

Wat je geen water geeft gaat dood

Jij moet je relatie voeden en onderhouden. Jij moet jezelf verkopen. Als hij van jou houdt, zal hij veel gemakkelijker van jouw product houden. Een topverkoper neemt klanten met zich mee als hij gaat want op het einde van de rit kiest een klant altijd voor jou en niet voor jouw product.

AFSTEMMEN OP JOUW KLANT

Maak rapport

Pas jezelf aan. Spreekt hij snel, spreek dan ook sneller. Spreekt hij zacht en langzaam volg dan zijn voorbeeld. Neem zijn houding over en beweeg als hij meer beweegt. Maar zit hij stokstijf op zijn stoel, ga dan zelf geen overdreven bewegingen maken. Stem je altijd af op je klant. Kijk hoe hij zich gedraagt en neem dit over. Dat is echt afstemmen op je klant.

Spiegel je klant

Zoek naar overeenkomsten tussen jullie in houding, manier van doen en praten. Een topverkoper kan perfect spiegelen. Hij voelt hoe de klant zich voelt. Hij ziet waar de klant naar toe wilt en hij speelt daar vervolgens perfect op in. Als topverkoper kan je inschatten waar de klant naartoe wilt. Je kunt hem leiden als hij een richting opgaat waarin jij hem niet wilt zien gaan. Je kunt hem sturen en vragen stellen zodat hij terug jouw kant op komt. Je moet kunnen afstemmen om hem naar jouw denkwereld te brengen maar daarvoor moet jij je eerst in zijn denkwereld kunnen verplaatsen. Als je weet wat hij denkt en wat hij voelt heb je een troef in handen.

Neem zijn houding over. Als hij relaxed is blijf dan niet strak in je stoel zitten. Maar als je doorzakt terwijl je klant bedeesd en serieus op zijn stoel zit, dan sla je de bal mis.

Pas je ritme en je volume aan. Een klant die rustig spreekt wordt uit zijn comfortzone getrokken als jij hem overspoelt met verhalen, argumenten en zaken die er voor jou wel toe doen maar die voor hem geen betekenis hebben. Stem je altijd eerst af voor jij je verhaal begint.

KLANTVRIENDELIJK

De toekomst heeft zoveel in petto

Blijf vriendelijk ook als je klant niet van je wilt kopen. Denk altijd aan de toekomst. Als je hem nu niet kan overtuigen komt hij misschien later naar je toe. Maar dat lukt alleen als je vriendelijk blijft. Als hij je afsnauwt, blijf dan vriendelijk. Het is niet persoonlijk en ook al is het wel persoonlijk, neem het dan niet persoonlijk.

Als jij niet kan helpen zoek dan iemand die dat wel kan

Verwijs naar je concurrent als je hem nu niet kan helpen maar zorg voor een oplossing. Klanten stellen het op prijs als je hen verder helpt. Hij heeft een probleem en jij lost het op. Als je het zelf niet kan oplossen verwijs je hem door naar iemand die dat wel kan.

De aanhouder wint. Als hij niet van je koopt vraag dan of je contact mag blijven houden en of je hem op de hoogte mag houden van nieuwe ontwikkelingen en producten. Stuur hem geregeld een mail maar stalk hem niet. Bel hem eens op om te vragen hoe het gaat. Word zijn vertrouwenspersoon. Wie nu nog geen klant is kan dat wel worden.

Neem een afwijzing niet persoonlijk ook al is het persoonlijk

Te vaak voel je je afgewezen en laat je iemand schieten omdat je voelt alsof je gefaald hebt. Maar soms wist je net niet genoeg of kwam je niet zelfzeker genoeg over en is dat de reden dat je niet gekozen bent. Daarom moet je altijd vragen waarom je niet gekozen bent. Als je dit weet kan je je verbeteren om ervoor te zorgen dat je binnen drie jaar misschien wel gekozen wordt. Klanten appreciëren het als je blijft terugkomen. Ooit heb je iets te bieden dat hem kan hepen. Je wilt er zijn als dat moment komt. Zorg dan ook dat je er bent als dat moment komt.

Vaak is hij niet tevreden van zijn keuze en wil hij toch nog overschakelen naar jou. Als je hem echter hebt losgelaten zal je dat nooit weten.

Je kan het boek nu bestellen via:

Standaard Boekhandel

FNAC

www.proxisazur.be

www.bol.com

www.managementboek.nl

www.houtekiet.be

Wil jij een gesigneerd exemplaar? Stuur een mail met jouw adres naar info@topverkopertips.be

MEER INFORMATIE EN ADRESSEN

Alles over mijn boek Topverkoper in 20 weken

www.topverkoperin20weken.be

ONLINE SalesCursus

<http://member.topverkopertips.be>

Live Training Sales Secrets

www.topverkopertips.be

Meer topverkopertips:

www.topverkopertips.be

Meer verhalen op:

www.passievoorschrijven.be

Jouw eigen boek schrijven? Ik help jou!

www.salesanddreams.be

ONLINE SchrijfCursus

<http://member.salesanddreams.be>

Alles over mijn andere boeken

www.salesanddreams.be

Laat je even weten wat jij van dit boek vindt? Jouw reactie en vragen:

info@topverkopertips.be