

VERDIEPT VERKOPEN

De onderbelichte doorslaggevende aspecten van het verkoopproces

Bij verkopen zijn rationele overwegingen – cijfers, modellen, prestaties - belangrijk. Maar irrationele factoren – intuïtie, uitstraling en emoties - geven de doorslag. Daar wordt meestal echter nauwelijks aandacht aan besteed.

De training Verdiept Verkopen is er op gericht deze onderbelichte aspecten te leren kennen, herkennen, erkennen en gebruiken. Het verkoopproces krijgt daardoor een verdieping, die het in alle opzichten waardevoller maakt. Zowel voor de klant als voor de verkoper zelf.

VERKOPEN BETEKENT VERTROUWEN WINNEN

Verkoop is een transactie tussen mensen. De basis voor zo'n overeenkomst is vertrouwen. Verkopen begint dan ook met vertrouwen winnen.

Wie vertrouwen wil winnen moet zelfvertrouwen hebben. Zelfbewustzijn. Uitstraling. Authenticiteit.

Meer zelfvertrouwen en authenticiteit krijg je door jezelf beter te leren kennen. Leren vertrouwen op je intuïtie. Weten hoe je overkomt. Beseffen wat je uitstraalt. Een reëel gevoel van eigenwaarde ontwikkelen. Accepteren wie je bent. Innerlijke rust verkrijgen. Evenwicht bereiken.

VERDIEPT VERKOPEN: TOT DE KERNVRAAG KOMEN

De training Verdiept Verkopen gaat diep in op het menselijk contact tijdens het verkoopproces. De deelnemers krijgen zicht op de onderhuidse processen die daarbij een rol spelen. Zij ontdekken welke (uit)werking intuïtie, uitstraling en emoties hebben vanaf het moment dat zij bij een klant binnenkomen. De eerste indrukken blijken sterk bepalend voor het verdere verloop van het verkoopproces.

Naarmate je jezelf beter leert kennen, kun je (zelf)bewuster jezelf zijn.

Tijdens het trainingsprogramma ervaren de deelnemers wat het effect is van zelfvertrouwen op het verloop en het resultaat van het verkoopproces. Vragenderwijs weten zij door te dringen tot de kernvraag van de klant. Wanneer zij erin slagen te benoemen waar het werkelijk om gaat, is een cruciaal punt in het verkoopproces bereikt. Dan is er een vertrouwensbasis ontstaan die de weg opent naar het zoeken van oplossingen, het formuleren van voorstellen en het bereiken van overeenstemming.

Wie erin slaagt meer en vaker zichzelf te zijn, maakt meer indruk en wekt vaker vertrouwen.

De training Verdiept Verkopen richt zich op twee van de drie fases van het verkoopproces.

1. KENNISMAKING EN EERSTE INDRUKKEN

De eerste ontmoeting is van vitaal belang. Beide partijen beoordelen in een oogwenk wat voor vlees zij in de kuip hebben. Dat oordeel is gebaseerd op puur zintuiglijke waarneming: uiterlijk, houding, gelaatsuitdrukking, gebaren, stemgebruik en woordkeus. Al deze aspecten dragen bij aan iemands uitstraling.

Bij het eerste contact flitsen meteen allerlei (voor)oordelen door je hoofd die je nooit hardop zegt.

Intuïtief stemt de verkoper zijn gedrag en manier van communiceren af op de klant. Ondertussen bepaalt de klant instinctief of en in hoeverre hij zich daarvoor opent.

Het eerste oordeel is buitengewoon belangrijk omdat het de weg vrij maakt of een blokkade vormt.

In het trainingsprogramma komen al deze verborgen aspecten boven water. Tijdens intensief begeleide rollenspelen ontdekken de deelnemers aan de hand van praktijksituaties welke rol irrationele factoren als intuïtie, emotie en authenticiteit spelen. Gaandeweg komen zij te weten hoe zij zelf overkomen, wat zij uitstralen en hoe zij met hun emoties, overtuigingen en innerlijke drijfveren omgaan. Zij leren aspecten van zichzelf (her)kennen, erkennen en accepteren, die in normale situaties onderbelicht blijven, maar niettemin van doorslaggevende betekenis zijn. Door daar bewust mee om te gaan, versterken zij hun authenticiteit en uitstraling. Zij leren meer zichzelf te zijn.

2. ONTDEKKEN VAN DE KERNVRAAG

Wanneer de klant zich opent voor de verkoper als persoon, komt het verkoopproces in een volgende fase. Daarin moet de verkoper tot de kernvraag zien door te dringen. Dat vraagt een dienstbare opstelling. De verkoper geeft de klant alle aandacht om te achterhalen waar het in essentie om gaat.

Door doelgericht door te blijven vragen op dienstbare wijze leid je de klant naar de kernvraag.

Tijdens de training ontwikkelen de deelnemers een leidende, dienstbare, klantgerichte houding. Zij gaan in rollenspelen, ontleend aan praktijksituaties, in gesprek met een klant (acteur). Door vragen te stellen, actief te luisteren en te reageren, reflecteren op stemklank en lichaamstaal en doelgericht door te blijven vragen, zijn zij uiteindelijk in staat met de klant de kernvraag trefzeker te formuleren.

Wie er in slaagt doelgericht, dienstbaar en authentiek te zijn, wint het vertrouwen van de klant.

De deelnemers ervaren aan den lijve wat voor hen lastige momenten zijn en hoe deze doorwerken in hun houding en uitstraling. Zij krijgen inzicht in de processen die aan deze situaties ten grondslag liggen, waardoor zij er adequaat mee om kunnen gaan. Daardoor slagen zij erin in veel gevallen meer zichzelf te blijven.

3. VANUIT VERTROUWEN TOT OVEREENSTEMMING KOMEN

Wanneer de kernvraag helder is geformuleerd, is er een stevige vertrouwensbasis ontstaan. De verkoper krijgt het groene licht om een verkooptraject uit te stippelen, mogelijke oplossingen te presenteren, verdere voorstellen te ontwikkelen om tenslotte tot overeenstemming te komen.

Wanneer een transactie niet doorgaat, hoor je zelden de ware reden.

De deelnemers krijgen te horen welke hobbels zij op de weg naar overeenstemming nog tegen kunnen komen en hoe zij effectief met deze uitdagingen kunnen omgaan.

Een argument als 'de prijs is ons te hoog' betekent veelal 'wij hebben onvoldoende vertrouwen in u'.

De training Verdiept Verkopen heeft tot resultaat dat de deelnemers in staat zijn vertrouwen te winnen van de klant en door te dringen tot diens kernvraag door zelf bewust en vol zelfvertrouwen op te treden tijdens alle fasen van het verkoopproces.

bre*d*ero

bre*d*ero

Kettingbrugweg 6
7552 CW Hengelo
M 06 506 070 30
T 074 250 28 25
F 074 250 29 25
E roderick@bredero.org
www.bredero.org

bureau voor persoonlijke verkoopontwikkeling

