

“SALES TRAINING”

Janneke Kruithof

Closing the deal

<http://www.youtube.com/watch?v=z9hJrY81wnA>




PROGRAMMA

- Closing the deal
- Gesprekstechnieken
- Objection – Response

Programma

Wat leer je in de drie modules?

- ▶ Hoe krijg ik controle over een situatie en zet ik het gesprek naar mijn hand?
 - ▶ Hoe wek ik de interesse van de klant en behoud ik deze?
 - ▶ Hoe zorg ik voor een aftrap van een succesvolle (gesloten) deal?
- 

Closing the deal



- 30% Expliciet
- Verbaal

- 70% Verborgen
- Non verbaal

Closing the deal

Verbaal / non-verbaal



Closing the deal

Verbaal:

1. Stemgeluid
2. Snelheid waarmee je spreekt
3. Tonatie
4. Taalgebruik

Non-verbaal:

1. Uiterlijk
2. Kleding
3. Kleuren
4. Lichaamshouding
5. Gebaren
6. Gezichtsuitdrukking
7. Ogen

Closing the deal

Klanttypes

1. Introvert
2. Autoritair
3. Sociaal

Closing the deal

Introverte klant

- ▶ Stil
- ▶ Luistert goed
- ▶ Kijkt je niet altijd aan
- ▶ Afwachtende houding
- ▶ Formeel op een vriendelijke manier
- ▶ Werkt over het algemeen in een goed georganiseerde omgeving
- ▶ Is geïnteresseerd in feiten, cijfers en logica
- ▶ Beantwoordt vragen op een korte manier
- ▶ Toont geen emotie
- ▶ Prefereert een afstandelijke houding
- ▶ Geeft een vertraagd antwoord
- ▶ Doet soms een tegenvoorstel
- ▶ Auditief, door middel van het gehoor

Closing the deal

Autoritaire klant

- ▶ Erg zelfverzekerd
- ▶ Zit rechtop
- ▶ Hoort zichzelf graag praten
- ▶ Is to the point en besluitvaardig
- ▶ Geeft een stevige handdruk
- ▶ Loopt in een snelle, sterke pas, zet vaak grote stappen
- ▶ Zal nooit praten wanneer je met hem door de gang loopt
- ▶ Behoudt altijd oogcontact
- ▶ Praat snel
- ▶ Kleed zich in een formele, gewichtige kleding
- ▶ Ziet graag feiten op papier
- ▶ Stelt onverwachte vragen
- ▶ Kan soms als agressief overkomen
- ▶ Is open
- ▶ Visueel ingesteld


Closing the deal

Sociale klant

- ▶ Casual gekleed
- ▶ Makkelijk in de omgang
- ▶ Een beetje slordig, chaotisch
- ▶ Niet to the point, heel vaag
- ▶ Praat erg veel
- ▶ Heeft slappe handdruk
- ▶ Kan niet stilzitten, zenuwachtig
- ▶ Antwoord met een hoop pauzes
- ▶ Benaderd jou op spraakzame manier
- ▶ Behoudt niet altijd oogcontact
- ▶ Heeft de neiging om mensen aan te raken
- ▶ Stelt geen vragen
- ▶ Op beweging in gesteld, lichaamstaal


Closing the deal

Introverte klant, hoe ga je er mee om?

- ▶ Gebruik down to earth taalgebruik, logisch en praktische informatie
 - ▶ Stel open vragen
 - ▶ Presenteer de offerte op een duidelijke to the point manier
 - ▶ Duidelijke redenering
 - ▶ Straal betrouwbaarheid uit
 - ▶ Luister goed naar de klant
- 

Closing the deal

Autoritaire klant, hoe ga je er mee om?

- ▶ Pas jezelf aan aan zijn status
 - ▶ Benader hem in een uitdagende en creatieve manier
 - ▶ Bewerkstellig een gelijkwaardig level, wees een partner naar de klant en toon enthousiasme
 - ▶ Laat de klant over zichzelf praten
 - ▶ Gebruik formele en duidelijke taal
 - ▶ Vraag hem om zijn advies en zijn mening
 - ▶ Geef complimenten
- 

Closing the deal

Sociale klant, hoe ga je er mee om?

- ▶ Benader hem op een indirecte manier
- ▶ Vertel anekdotes, amuserende of interessante nieuwtjes
- ▶ De klant is geïnteresseerd in praktische kwesties
- ▶ Vermijd logica
- ▶ Focus op gevoel en emoties
- ▶ Stel de klant op zijn gemak
- ▶ Maak schriftelijke afspraken en bereik commitment

Closing the deal

Samenvatting

Introvert :

- Praat direct over de offerte. Stel open vragen. Gebruik feiten en wees er zeker van om logische redenering te gebruiken. Zorg voor een solide persoonlijkheid.

Autoritair:

- Wees een partner op het niveau van de klant en pas je aan de status aan. Laat de klant over zichzelf praten. Vraag zijn mening en advies. Gebruik formeel en feitelijk taalgebruik.

Sociaal:

- Begin niet gelijk over de offerte, start met small talk. Zorg voor een korte praktische presentatie. Focus je om hem op z'n gemak te stellen en zich goed te voelen. Zorg dat je de offerte in tweevoud op schrift hebt.

Closing the deal

Verbale communicatie

Pas je benadering aan het klanttype aan, via woordkeuze en stemgeluid en toon.

Introvert :

- Praat over feiten, geef duidelijke redenering en wees je bewust van ieder woord. Praat kalm en rustig omdat een introverte klant heel gevoelig is voor stemtoon.
- Ik hoor aan de toon in uw stem dat u nog niet helemaal overtuigd bent?

Autoritair:

- De toon is minder belangrijk. De toon van de klant is vaak hoog en snel. Gebruik formeel taalgebruik en noem de klant vaak bij zijn achternaam.
- Ziet u deze bijeenkomst bij BCN plaatsvinden?

Sociaal:

- Praten niet graag over een gevoel en bij vragen pauzeren ze veel met antwoorden. Spreek met een lage toon, gebruik woorden en uitdrukkingen die te maken hebben met beeld.
- Wat is uw gevoel over de offerte?

Zijn er nog vragen?