

Omgaan met bezwaren



Jolanda Wiskerzon

In deze presentatie gaan we het hebben over...

Welke bezwaren werpen je klanten zoal op

Wat kun je met bezwaren?

Tips

Omgaan met bezwaren

1. Welke bezwaren werpen klanten op

2 soorten

- Echte bezwaren
 - economisch
 - technisch
- De onechte bezwaren
 - in 83% van de gevallen... vaak psychologisch van aard

Zes soorten onechte bezwaren

- Twijfel (is wantrouwen)
- Verzoek om geruststelling (klant wil overtuigd worden dat je echt meedenkt)
- Verborgene bezwaren (klanten durven je niet af te wijzen, maar laten niets horen)
- Vooroordelen (van horen zeggen. Ervaring uit het verleden)
- Verzoek om pressie (klanten willen van jou horen wat ze moeten doen)
- Het prijsbezwaar

Het prijsbezwaar

Daar zit vaak wat onder:

1. Budget is ontoereikend
2. De klant vindt het onderhandelingspel leuk en wil winnen
3. De waarde is nog onvoldoende aangetoond (door de verkoper)

2. Wat kun je met bezwaren?

- Wees blij met een bezwaar
- Onderscheid de echte van de onechte bezwaren
- Toon begrip
- Heb vertrouwen in jezelf
- Zie het niet als een persoonlijke aanval maar als een kans

3. Tips

Stel de juiste vragen aan je zelf

- Was er wel vertrouwen?
- Was de pijn bij de klant groot genoeg?
- Voeg ik wel voldoende waarde toe?
- Voldeed deze persoon wel aan de criteria die ik heb gesteld aan mijn ideale klant?

Misschien ben je wel teveel in de verkoopmodus gegaan.

- Snap ik werkelijk wel goed genoeg waar die ander behoefte aan heeft?
- Heb ik voldoende bezwaren weg kunnen nemen?
- Heb ik wel een duidelijk aanbod gedaan?
- Heb ik misschien teveel begrip getoont?

Stel de juiste vragen aan de ander

- Je maakt me nieuwsgierig, wat maakt dat je er zo over denkt?
- Welk bedrag had je zelf in gedachten?
- Wanneer zou deze investering het dubbel en dwars waard zijn?
- Wat was de reden dat je me benaderd hebt?
- Staat je besluit vast of is er nog ruimte om het erover te hebben?
- Hoeveel te duur?
- Waarmee vergelijk je het dan?
- In verhouding tot?
- En afgezien van de prijs?

Een oefening

Noteer de meest gangbare bezwaren die je tijdens het verkoopproces te horen krijgt

Bedenk, met behulp van het voorafgaande, hoe je het zou kunnen aanpakken.

- Welke vraag kun je stellen?
- Hoe kun je actief luisteren?
- Met welke uitspraak kun je empathie en begrip tonen voor het bezwaar?
- Hoe kun je reageren op bezwaren?

