

HET ABC VAN KLANTEN TIJDENS EEN VERKOOPGESPREK

Het belang van het ABC?

Succesvolle verkopers begrijpen dat klanten eerder een product of dienst kopen als er wordt voorzien in de psychologische basisbehoeften, het ABC. Wanneer je inspeelt op het ABC van klanten (Autonomie, Betrokkenheid en Complimenten/Competenties), geef je klanten een goede en positieve ervaring en voldoe je ook aan deze fundamentele behoeften. Dit vergroot de kans op een succesvol verkoopgesprek én een duurzame klantrelatie.

HOE GEBRUIK JE DIT DOCUMENT?

Gebruik een aantal van onderstaande vragen in je verkoopgesprek om de ABC-behoeften van je klant te vervullen. Ik ben benieuwd hoe snel jij het verschil merkt.

Autonomie vragen – Geef je klant het gevoel dat zij zelf controle hebben.

Vragen die autonomie stimuleren:

- ☆ Wat vind jij belangrijk? Wat vind je verder nog belangrijk aan ...?
- ☆ Hoe bepaal jij wat voor jou de beste keuze is?
- ☆ Welke factoren spelen voor jou een rol bij deze beslissing?
- ☆ Hoe ziet jouw ideale oplossing eruit?
- ☆ Welke informatie helpt jou om keuze te maken?
- ☆ Wat is de reden dat wij samen in gesprek zijn?
- ☆ Wat bespreken we als eerste?

Betrokkenheid vragen – Het gevoel van een echte connectie. Mensen kopen van mensen.

Vragen die betrokkenheid versterken:

- ☆ Wat maakt een samenwerking voor jou waardevol?
- ☆ Welke verwachtingen heb jij bij een samenwerking zoals deze?
- ☆ Hoe ziet een goede relatie met een leverancier of partner eruit?
- ☆ Welke (pos/neg) ervaringen heb je met vergelijkbare oplossingen?
- ☆ Hoe ervaar jij de manier waarop ...?
- ☆ Wat heb jij nodig om te kiezen voor dit product?
- ☆ Hoe zorg ik voor een oplossing die past?

Complimenten (waarderende) vragen over de competentie – Het gevoel van bekwaam, vaardig en of effectief zijn.

Vragen die competenties versterken indirect en direct:

- ☆ Welke inzichten hebben jou geholpen om te komen waar je nu bent?
- ☆ Wat gaat er zoal goed binnen jouw organisatie?
- ☆ Welke sterke punten maken dat jij succesvol bent?
- ☆ Hoe heb jij eerder uitdagingen aangepakt en overwonnen?
- ☆ Welke beslissingen uit het verleden hebben jou positief beïnvloed?
- ☆ Wat zou jij anderen kunnen leren over dit proces?
- ☆ Dat klinkt goed ☆ mooi dat je dat zo aanpakt ☆ slim dat je deze vraag stelt. etc.

Dit zijn voorbeeldvragen, er zijn er nog veel meer.

Wil je meer uit je verkoopgesprekken halen? Kies dan vragen uit deze lijst en ervaar het verschil!

