

INHOUD

Dankjewel, iedereen	9
In 16 filmpjes hoe het moet en niet moet	11
01	
IEDEREEN KAN VERKOPEN!	15
02	
DE PERFECTE VERKOPER BESTAAT NIET	17
101 soorten verkoopjobs	18
Welk verkopertype bent u?	20
<i>Checklist: Welk verkopertype schuilt er in u?</i>	23
Leren verkopen, waar begint u?	24
Verkoper, een vak met toekomst?	27
Verdient hij goed zijn kost, de allround verkoper?	29
Wat onthoudt u?	30
03	
BAANBREKEND WERK. DE JUISTE WEG NAAR NIEUWE KLANTEN	31
Een goede voorbereiding	32
Wat is de snelste weg naar een order?	32
De dubbele verkooptrechter	33
<i>Case: Wist u dat ...</i>	37
De 7 stappen in een verkoopgesprek	38
Nieuwe klanten werven	41
Werven vraagt lef	41
<i>Case: Nieuwe klanten werven is spannend</i>	42
Wat belet mij om te gaan werven?	42
<i>Checklist: Ontdek waarom u het werven vermijdt</i>	44
Waar vind ik prospecten?	45
Bij welke prospecten maak ik de meeste kans?	48
<i>Checklist: Bereken uw kansen bij prospectie</i>	50

6	Hoe trek ik de aandacht van mijn prospect?	50
	<i>Case: Relaties delen ...</i>	52
	Netwerken! Met stip nummer een bij prospectie	53
	Uw netwerkkaart	55
	Zakelijke en sociale netwerkmedia: enkele tips voor uw verkoop	56
	Hoe stap ik binnen zonder afspraak?	59
	<i>Case: De truc met Red Bull</i>	61
	Nieuwe klanten werven in 8 stappen	62
	Een afspraak maken	63
	Een afspraak voor mekaar krijgen	63
	Is een koude afspraak een koud kunstje?	64
	Wat helpt me voorbij de poortwachter?	65
	<i>Case: Mik zo hoog als u kunt ...</i>	67
	Moet ik zelf bellen voor een afspraak?	67
	<i>Checklist: Welke externe telemarketeer kiest u?</i>	69
	Hoe telefoneer ik met de meeste kans op slagen?	69
	Naar een afspraak in 9 stappen	71
	<i>Film: Hoe een afspraak voor mekaar krijgen?</i>	76
	Het eerste contact	79
	Een eerste bezoek, een eerste indruk	79
	Hoe stel ik me zelf voor?	80
	<i>Case: Een test met verrassingen</i>	81
	Maak ik een sterke eerste indruk?	81
	<i>Case: Is uw lichaamstaal oké?</i>	86
	<i>Case: Waar vergadert u het liefst?</i>	87
	Wachten op uw gastheer in 7 stappen	87
	<i>Film: Hoe stel ik mezelf voor aan de ontvangstbalie?</i>	89
	Een goed gesprek	91
	Overtuigen is de boodschap	91
	Hoe begin ik aan het gesprek?	91
	Hoe match ik mijn stijl met die van de klant?	93
	<i>Checklist: Wie is uw klant?</i>	97
	<i>Film: Hoe begin ik een verkoopgesprek?</i>	99
	Stel ik wel goede vragen?	101
	Warm uw vragen op! Zeg waarom u vragen stelt	103
	De juiste diagnose stellen	104
	Waarom is luisteren zo moeilijk?	107
	Overtuigen voor een groep. Wat helpt?	108
	<i>Case: De beamer doet het niet en andere calamiteiten</i>	111
	Een geslaagd gesprek in 10 stappen	111

<i>Film: De behoeftes ontdekken van de klant</i>	113
Redenen om voor u te kiezen	115
De kracht van beeldend bewijs	115
Hoe visualiseer ik voordelen?	116
Ken ik de USP's van mijn aanbod?	118
Wat heb ik aan een <i>sell-o-gram</i> ?	120
<i>Checklist: Het ABC van de argumentatie</i>	121
Wat stop ik in mijn verkoopmap?	122
<i>Case: De drie B's toegepast</i>	124
<i>Checklist: Aantrekkelijke verkoopdocumenten</i>	124
Uw demonstratie in 9 stappen	125
<i>Film: Hoe de klant overtuigen?</i>	127
04	
EEN 'JA' KRIJGEN VAN DE KLANT. ONDERHANDELEN TOT DE ORDER	129
Zorg dat u tot een order komt	129
Tijd voor een voorstel	130
Verkopen op papier	130
Hoe verkoop ik mijn voorstel op papier?	131
<i>Case: Van offerte tot ABATRAC-offerte</i>	134
Zo maakt u uw offertes in 10 stappen aantrekkelijk	137
Zijn er bezwaren?	138
Een 'neen' hebt u. Een 'ja' moet u vragen	138
Wat zijn de meest voorkomende bezwaren?	139
<i>Checklist: Kent u alle bezwaren?</i>	142
Met welke vertragingsmanoeuvres krijg ik te maken?	143
<i>Case: De slimme fietsenverkoper</i>	148
Welke hindernissen ontmoet ik op mijn weg?	148
Bezwaren voorkomen in 12 stappen	150
<i>Film: Hoe antwoorden op bezwaren van de klant?</i>	152
Aan de onderhandelingstafel	154
Is onderhandelen eenrichtingsverkeer?	154
Hoe word ik geen kortingverkoper?	155
<i>Checklist: Wat maakt van u een goede onderhandelaar?</i>	157
Wat maakt het mij bij de onderhandelingen moeilijk?	158
Wat als een klant te veel verlangt?	160
Hoe verdedig ik me tegen gewiekste onderhandelaars?	161
Succesvol onderhandelen in 11 stappen	163

Toegevingen doen in 9 stappen	164
Tot een akkoord komen	165
Het moment om af te sluiten	165
<i>Case: Oeps, de order vergeten</i>	167
Hoe kan ik de order vragen?	167
<i>Case: Aparte technieken</i>	169
Ik heb geen order. Wat deed ik verkeerd?	170
<i>Case: Mag het iets meer zijn?</i>	172
Denk aan de nazorg in 7 stappen	172
<i>Film: Succesvol de deal rond maken</i>	174

05

KIND AAN HUIS. BOUWEN AAN HET VERTROUWEN VAN UW KLANT

	177
Elke klant is een koning. Elke bestelling is een koninginnenstuk	177
Klantenrelaties onderhouden	178
Wat is mijn job na een eerste bestelling?	178
Hoe zorg ik voor tevreden klanten?	179
<i>Case: Een beetje mystery shopping</i>	182
<i>Checklist: Klachtenbehandeling volgens het boekje</i>	183
Beter omgaan met klachten en klagers in 12 stappen	183
<i>Film: Omgaan met klachten en ontevreden klanten</i>	185
Waarom beloon ik nieuwe klanten?	187
<i>Checklist: Kruis aan wat u meer kunt doen</i>	189
Waarom doe ik alles om mijn klanten te behouden?	190
Een stevige relatie in 18 stappen	191
Open brief aan de verkoopdirecteur	193
Uw team motiveren in 10 stappen	196

06

BOORDDOCUMENTEN

	197
Klantenfiches. Uw klant in kaart gebracht	197
Account plan	198
Activiteitenoverzicht. Analyseer uw verkoopprestaties	200
Scoreblad van de verkoper	201
Evaluatieformulieren en checklists	202
De 35 meest voorkomende fouten in het verkoopgesprek	208
Sales in een notendop	210