

# Consument gevoelig voor keutelende verkoper

08-04-2009 00:00

Een verkoper die eerst aan consumenten vraagt hoe het met hen gaat verkoopt gemakkelijker dan een verkoper die meteen over het product begint. Dat blijkt uit onderzoek dat deze maand verscheen in het Journal of Consumer Research, waaraan de Universiteit Utrecht meewerkte.

Beginnen met wat inleidende vragen zorgt voor een goede sfeer. Consumenten zijn daarna meer benaderbaar voor vragen waarin het 'echte' onderwerp, een donatie of product, naar voren komt. "Mensen verliezen hierdoor hun gebruikelijke vindingrijkheid om een ongewenste toenaderingspoging mee te pareren", zo meldt de universiteit.

De ruim vijfhonderd ondervraagden bleken beduidend minder zelfcontrole te hebben na de onschuldige praatjes. "Daarna vallen ze gemakkelijk voor de listen van de verkoper", stelt een van de onderzoekers.