

Goedemiddag, kan ik u ergens mee helpen?

29-01-2015 09:58

Door Marc Dijk

Verkoopinspirator en auteur van Red de Salestijger

Deze vraag hoor je elke dag in heel veel winkels bij of na binnenkomst. Sommige winkelmedewerkers geven daarbij ook al het antwoord in de vorm van: 'of kijkt u liever even rond?'.

Aan mijn salestijgers vraag ik stevast hoe zij als klant zelf op deze vraag reageren. Het antwoord is niet verrassend, maar wel veelzeggend over ons geautomatiseerde gedrag en het feit dat we toch echt gewoontedieren zijn. Op een enkele deelnemer na geeft iedereen toe dat hun antwoord op de vraag 'Nee, ik kijk eerst even rond' is.

Retailprofessionals stellen dus elke dag talloze keren een openingsvraag, waarvan ze het antwoord eigenlijk al weten. En de klanten zijn net als de verkopers geprogrammeerd, waardoor hij de vraag ook volledig geatomiseerd beantwoordt wanneer de verkoper deze openingsvraag gebruikt.

Om contact te maken met de bezoekers van je winkel moet je beginnen met andere vragen te stellen. Vragen die gesteld worden op basis van wat de klant doet. Inspelen op klantgedrag.

'Ik zie dat u het nieuwe model van RayBan heeft gevonden, is dit een bril die bij u zou passen?'

'Ik zie dat u een Replay-broek heeft gepast. Welke merken draagt u meestal?'

'Goedemiddag mevrouw, ik hoor dat u enthousiast bent over deze kleur. Welke kleuren draagt u normaal?'

Het zijn zomaar een paar voorbeelden van vragen die anders zijn dan de klant gewend is en hem daardoor bewust activeren om op de vraag te reageren. Het zijn vragen gericht op interesse voor de klant in combinatie met het zoeken naar koopsignalen met betrekking tot het product.

De verkoper die flexibel is in het stellen van persoonlijke vragen en kan inspelen op de antwoorden trekt de positieve aandacht van de klant. Door de gerichte vragen groeit de interesse en het verlangen om een product te kopen. Succesvolle verkopers zijn geoefend in het zoeken naar de reden om te kopen, het verlangen te vergroten om nu te kopen en te helpen door de deal af te maken met 'Zal ik deze dan voor u inpakken?'

Doe uw klanten een plezier. Maak ze enthousiast voor wat ze willen kopen, ze zullen dankbaar zijn en terugkomen.