



Mini sales training

Bezwaren overwinnen

Inleiding

Geen enkele verkoper houdt van bezwaren. Je denkt dat je er bijna bent ... bij de opdracht. En dan ben je er net niet. De klant wil nog iets meer weten over ... Of de klant heeft nog onvoldoende argumenten gehoord om *ja* te zeggen tegen je kandidaat. Vaak zie je dat verkopers dichtklappen of zich gaan verdedigen. Onthoud echter: *een bezwaar is een drempel van acceptatie*.

Kaats met de verkopers over de vraag: “Wat is eigenlijk een bezwaar?” Vraag door op:

- Laten je teamleden de moed zakken bij een bezwaar?
- Of worden ze geïnspireerd?
- Waardoor ontstaan bezwaren?
- Omdat de klant toch niet wil of omdat de Analysefase achteraf niet zorgvuldig was?
- Of sloot de Aanbodfase niet aan op de Analysefase?

Hoe dan ook, de reden achterhalen is zinvol om het echte bezwaar te kunnen weerleggen en er voor een volgende situatie van te leren.

De verkopers gaan nu eerst aan de slag met oefening 1 (zie oefening: ‘Welke bezwaren kom je tegen?’). Deel de oefening uit en lees deze letterlijk voor.

Oefening 1: Welke bezwaren kom je tegen?’

Doel

Leren van de dagelijkse praktijk door het herkennen van de meest voorkomende bezwaren en hoe je ermee omgaat.

Situatie

In gedachten ga je als verkoper terug naar verkoopgesprekken die je gevoerd hebt. Wat waren de bezwaren die door de klanten geuit werden? Hoe heb je deze bezwaren weerlegd?

Werkwijze

- Vorm duo's.
- Noteer minstens 5 bezwaren die jullie in de dagelijkse praktijk het meest tegenkomen.
- Geef tevens aan hoe jullie in de praktijk met deze bezwaren zijn omgegaan.

Tijd

5 minuten.

Nadat de duo's klaar zijn, inventariseer je de bezwaren die de verkopers hebben genoteerd. Schrijf mee op de flipover. Maak twee kolommen: in de linkerkolom noteer je de bezwaren. Houd de rechterkolom leeg.

Ongetwijfeld zit er een grote overlap in de bezwaren. Natuurlijk noteer je ieder bezwaar maar één keer op de flip. Resultaat is nu een rij bezwaren op de flipover in de linkerkolom. Vraag de verkopers aan hun lijst de bezwaren toe te voegen, die door collega-verkopers worden genoemd.

Noot: deze oefening kun je ook meegeven ter voorbereiding op het volgende overleg. Je boekt hiermee tijdwinst in de inventarisatie en je activeert jouw verkopers vooraf.

Uitleg stappen 'Bezwaren overwinnen'

Geef aan welke stappen doorlopen moeten worden om een bezwaar te overwinnen. Leg aan de hand van een voorbeeld de stappen uit die staan op flipvel 1.

Flipvel 1

Bezwaren overwinnen

1. Stel het bezwaar vast (positief herformuleren)
2. Toon begrip
3. Taxeer hardheid (isoleren)
4. Weerleg het bezwaar
5. Sluit opnieuw af/zet het gesprek voort

Voorbeeld detacheringsbureau

De klant zegt: "Ik vind deze kandidaat te duur."

1. Stel het bezwaar vast (positief herformuleren).
"Als ik het goed begrijp, vraagt u zich af of deze investering zich zelf wel terug betaalt?"
2. Toon begrip.
"Ik kan me goed voorstellen dat u uw budget zo effectief mogelijk wilt besteden."
3. Taxeer hardheid (isoleren).
"Los van de prijs, is dit de engineer die u voor ogen heeft?"
4. Weerleg het bezwaar.
"Deze engineer heeft ervaring met het bouwen van een VBA-tool, waarmee bij een andere opdrachtgever het operationele proces met 21% is teruggedrongen!"
5. Sluit opnieuw af.
"Wanneer wilt u starten met het terugdringen van uw operationele proces?"

Bij punt 3 (taxeer hardheid):

Je wilt weten of de klant een echt of onecht bezwaar heeft geuit. Er is verschil tussen wat mensen zeggen en wat mensen bedoelen. Om een eventueel verborgen bezwaar bloot te leggen, is het dus zaak om het genoemde bezwaar eerst te isoleren. Daardoor krijg je te horen of je nog meer drempels dient te overwinnen.

Wees blij met bezwaren! Zonder bezwaren is er geen werk voor verkopers!

Na het behandelen van de theorie om bezwaren te overwinnen, gaan de verkopers aan de slag met oefening 2 (zie oefening: 'Weerleggingen inventariseren'). Deel de oefening uit en lees deze letterlijk voor.

Oefening 2: Weerleggingen inventariseren

Doel

Je leert verschillende manieren om het bezwaar te weerleggen.

Situatie

Op de flipover zijn veel voorkomende bezwaren uit de praktijk opgeschreven. Je bedenkt bij elk bezwaar een weerlegging.

Werkwijze

- Individueel de weerleggingen opschrijven.
- Daarna worden de weerleggingen uit de groep geïnventariseerd.

Tijd

Je krijgt 5 minuten om de weerleggingen op te schrijven.

Als jouw teamleden klaar zijn met de oefening ga je terug naar de inventarisatie op het flipvel. Nu wordt de rechterkolom ingevuld. Door de verkopers gericht aan te spreken (“Welke weerlegging heb jij op dit bezwaar?”) haal je de weerleggingen op. Wanneer de weerlegging niet optimaal is: vraag door en scherp aan.

Als je de weerleggingen met de verkopers hebt doorgenomen, gaan ze aan de slag met oefening 3 (zie oefening: ‘Bezwaren overwinnen’). Deel de oefening uit en lees deze letterlijk voor. Vraag of er nog vragen zijn. Geef na de voorbereiding de rolverdeling aan.

Oefening 3: Bezwaren overwinnen

Doel

Het toepassen van de vijf stappen voor het succesvol overwinnen van bezwaren.

Situatie

De klant legt een bezwaar voor aan de verkoper. De verkoper overwint het bezwaar door het toepassen van de vijf stappen.

Werkwijze

- Je bent verkoper, klant of waarnemer.
- Je komt in elke rol aan bod.
- Als waarnemer let je op de criteria.
- Elke oefening wordt er kort nabesproken.
- De trainer loopt rond en geeft tips over de inhoud en de stappen van de weerlegging.

Criteria

1. Bezwaar vastgesteld (positief herformuleren)?
2. Begrip getoond?
3. Hardheid getaxeerd (geïsoleerd)?
4. Bezwaar weerlegt?
5. Opnieuw afgesloten/het gesprek voort gezet?

Tijd

Elke oefening duurt 3 minuten.

Nabespreking

Leg bij de terugkoppeling de nadruk op de criteria. Luister als zelf trainende manager aandachtig. Doordat je tijdens de oefening hebt meegeschreven, heb je concrete voorbeelden over de wijze waarop de bezwaren zijn overwonnen. Zorg dat jij voldoende voorbeelden hebt, ook met betrekking tot het non-verbale gedrag van jouw verkoper. Betrek de waarnemers bij de terugkoppeling. Als zelf trainende manager vul je als laatste aan.

Samenvatting & afsluiting

- Vraag wie er nog wat te vragen heeft.
- Vat deze mini sales training en de belangrijkste tips samen.
- Laat elk teamlid minimaal twee persoonlijke actiepunten noteren, die hij/zij in de praktijk gaat toepassen.
- Besteed voldoende tijd aan de transfer naar de praktijk en creëer alvast beweging in dit 5%-moment.
-

intenza.nl