



# **Effectief Verkopen:** Bezwaren Overwinnen

eBook

# Effectief Verkopen: Bezwaren Overwinnen

In de meeste verkoopsituaties zult u bezwaren van de koper moeten overwinnen, voordat hij/zij besluit tot aankoop. Vaak haakt de koper af door de manier waarop een verkoper de bezwaren “aanpakt”. Het effectief overwinnen van bezwaren is een proces waarbij u zorgvuldig en oplettend moet luisteren en positieve en feitelijke reacties moet geven op de twijfels van de koper.

Bezwaren van kopers zijn niet altijd rationeel. Bezwaren zijn vaak volstrekt emotioneel. Om langdurige relaties op te bouwen, moet u reageren op de emotionele behoeftes van de klant en op de bezwaren die hen belemmeren om tot koop over te gaan.



1

Luisteren naar bezwaren kan een flinke uitdaging vormen. De meeste verkopers hebben te maken met dezelfde bezwaren en horen die steeds opnieuw. Meestal denkt u dat u weet wat de koper gaat zeggen en u weet vaak ook al hoe u gaat reageren. Omdat u de gebruikelijke bezwaren al kent, luistert u vaak maar half en geeft dan al antwoord. Probeer deze tijd echter te gebruiken om het verkoopproces te vertragen, begripvol te luisteren en de bezwaren vanuit het standpunt van de koper te bekijken.

2

Als de klant een bezwaar noemt, kunt u dat op vier manieren opvatten:

- Wat hij/zij zegt
- Wat u hoort
- Wat u interpreteert
- What hij/zij echt bedoelt

Het is cruciaal dat u en de klant goed begrijpen wat het probleem is, voordat u antwoord geeft. Pas op dat u het bezwaar niet interpreteert, want uw antwoord kan er helemaal naast zitten als uw interpretatie niet klopt.

3

Een verzachtende mededeling gebruikt u om aan te geven dat u hebt geluisterd naar de potentiële klant, zijn bezwaar hebt gehoord en het belang daarvan inziet. Als een koper een bezwaar uit, moet uw eerste reactie bestaan uit een verzachtende mededeling. Die mededeling is niet bedoeld om uw klant gelijk of ongelijk te geven of het bezwaar te overwinnen.

Voorbeelden van verzachtende uitspraken:

**Bezwaar:** Uw prijs is veel hoger dan ik had verwacht.

**Verzachtende mededeling:** Ik begrijp dat u het een flinke investering vindt.

**Bezwaar:** Ik ben tevreden met mijn huidige leverancier.

**Verzachtende mededeling:** Ik ben ervan overtuigd dat uw huidige leverancier voldeed.

**Bezwaar:** Mijn medewerkers zijn tevreden over het proces dat ze nu gebruiken.

**Verzachtende mededeling:** Natuurlijk wilt u uw medewerkers tevreden houden.

**Bezwaar:** Ik denk niet dat we nu al kunnen veranderen.

**Verzachtende mededeling:** Ik begrijp dat u de juiste beslissing op het juiste moment wilt nemen.

4

Uw reactie wordt bepaald door vele factoren, ook door uw relatie met de koper, gedeelde interesses en de kans op de aankoop. Een van de beste manieren om op bezwaren te reageren is het leveren van bewijs. Met bewijs verslaat u twijfels.

Hoe levert u bewijs?

Product demonstreren

Voorbeelden geven

Feiten aanvoeren

Bewijsstukken tonen

Parallellen trekken

Getuigenissen aandragen

Statistieken gebruiken

5

Misschien denkt u dat u er prima in geslaagd bent om het bezwaar van de klant te overwinnen. Maar het gaat erom wat de koper ervan vindt. Voordat u verder gaat, neemt u even de tijd om te evalueren of de koper er wel of niet klaar voor is om een toezegging te doen.

**Voorbeelden:**

Wat denkt u nu van de leasebetalingen?

Wat vindt u daarvan?

Is daarmee uw probleem opgelost?