

BLOG BOOST

FRTA KNOWLEDGE business training & advice | www.frta.nl | E-mail: froelfsema@frta.nl

Mag het een beetje meer zijn?

Hoe vaak gebeurt het niet dat iemand aan je vraagt of het ietsje meer mag of kan zijn. De Kaasboer, de groenteboer, noem het maar op overall komt de zelfde vraag naar voren. En je reactie in veel gevallen, geen probleem of is akkoord.

Kortom, in alle gevallen koop je meer. Maar doe je dat ook in je praktijk? Vraag je ook aan je klant of het ietsje maar mag zijn, in de vorm van een extra behandeling?

Nog velen staan op het standpunt dat dit een brutale vraag is en zeker niet kan in de therapiewereld.

Maar is upselling, zoals dit verschijnsel ook wordt genoemd in de marketing nu wel of niet toepasbaar binnen je therapiepraktijk.

Eerst maar eens de definitie van Upselling. Upselling vindt plaats als de klant iets koopt, en de verkoper het initiatief neemt om meer van het zelfde aan te bieden of er een duurder alternatief voor te stellen.

Een aantal praktische voorbeelden:

De eerste is de slager die vraagt: "mag het ietsje meer zijn?"

De tweede is de verkoop via bijvoorbeeld een website. Tijdens het shoppen op internet krijg je een boodschap onder ogen om nog iets meer te kopen of iets extra's. De verzendkosten en of administratiekosten zijn dan lager of zelfs gratis. Kortom er wordt meer van het zelfde aangekocht door de klant.

De derde wijze is bij aflevering van de producten en of dienst. De leverancier stopt een extra boodschap in de vorm van een flyer in de verpakking. Op die manier wordt een ander product en of dienst onder de aandacht gebracht. De laatste methode is die van een langdurige relatie aan durven gaan met klanten waarbij pas later in het klantencontact andere producten en of diensten worden getoond.

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze Blogboost:

Mag het een beetje meer zijn?	1
Upselling (marketing)	2
Maak gebruik van prijslijnen	2



Dit zal leiden tot opnieuw een aanschaf en of verbreding in het gebruik.

Je ziet het al er zijn tal van mogelijkheden voor je om ook eens te vragen en te handelen in de trend van ; "mag het een beetje meer zijn?" Je hebt genoeg aanknopingspunten voor Upselling.

Denk er echter wel aan dat vakkundigheid hoog is bij deze vorm van marketing. Je dient dus echt een specialist te zijn op dit therapiegebied. Denk hierbij ook vooral in de termen wat je behandeling of therapieproduct doet voor de klant. Vertel over de extra resultaten die zij bereikt met het nemen van je therapieproduct.

Daarnaast moet je er ook voorstaan. Dus geen aarzeling in de stem of laten blijken dat jezelf ook twijfelt aan je vraag bij Upselling.

Stel de vraag of het de gewoonste zaak is van de wereld. Of je het dagelijks doet, een dergelijke tip met vele mogelijkheden voor de klant. Waarschijnlijk is dat ook wel het geval en scoor je nu bewust in je therapie sales. Dit kan wel oplopen tot 25% tot 50% extra omzet. Niet aarzelen dus, maar morgen direct doen. En denk eraan: lang na dat de prijs vergeten is wordt de kwaliteit nog herinnerd!

UPSELLING.....

Upselling is een verkoopstrategie waarbij de verkoper suggesties doet aan een klant om ook gerelateerde producten en diensten af te nemen. Op die manier levert diezelfde klant het bedrijf een grotere omzet op. Het Nederlandse woord voor upselling is bijverkoop. Marketing en communicatie gericht op het beïnvloeden van het gedrag van de bezoekers van een winkel wordt ook wel instore marketing genoemd.

Een klassiek voorbeeld van upselling het aanbod om friet of drinken bij te bestellen wanneer klanten in een hamburgerrestaurant alleen een broodje bestellen. Een hotel kan bij het boeken van een hotelkamer de mogelijkheid aanbieden voor een upgrade of een arrangement met bijvoorbeeld een diner. Bij de aankoop van elektronica wordt vaak de mogelijkheid geboden om verzekeringen af te sluiten en extra garantie bij te kopen. In veel webwinkels worden bij het afrekenen in de winkelwagen gerelateerde artikelen voorgesteld die mogelijk interessant zijn.

Ook het adviseren van een ander, beter product dan hetgeen de consument op het oog heeft kan een vorm van upselling zijn.

Als het duurdere product beter aansluit bij de wensen en verwachtingen van de klant kan een win-winsituatie ontstaan. Wanneer klanten op oneerlijke wijze doelbewust worden gedwongen voor een duurder alternatief te kiezen kan er sprake zijn van bait and switch.



Bedenk manieren die de behandeling thuis extra kunnen ondersteunen.

MAAK GEBRUIK VAN PRIJSLIJNEN.....

Een handig middel om te komen tot upselling in de therapiepraktijk is het gebruik maken van prijslijnen. Leer van een voorbeeld uit een geheel andere branche.....

GOOD SERVICE	BETTER SERVICE	BEST SERVICE
\$24.95 <small>most vehicles plus \$3.00 waste removal</small>	\$34.95 <small>most vehicles plus \$3.00 waste removal</small>	\$44.95 <small>most vehicles plus \$3.00 waste removal</small>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Change oil & install new filter. 2. Install up to 5qts. of quality 10w30 motor oil. 3. Lubricate chassis where applicable. 4. Check most fluids. 5. Preventative maintenance analysis. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Install Engine Flush (oil system cleaner) <ul style="list-style-type: none"> - Don't put clean oil in a dirty engine - Reduces Friction - Reduces Wear - More power and longer engine life 2. Install Engine Flush (oil system cleaner) <ul style="list-style-type: none"> - Don't put clean oil in a dirty engine - Removes oil system deposits - Improves oil circulation - Helps free sticky filters 3. Change oil & install new filter 4. Install up to 5qts quality 10w30 motor oil 5. Lubricate chassis where applicable. 6. Check and fill most fluids. 7. Preventative maintenance analysis. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Install Synprover Oil Treatment <ul style="list-style-type: none"> - Reduces Friction - Reduces Wear - More power and longer engine life 2. Install Engine Flush (oil system cleaner) <ul style="list-style-type: none"> - Don't put clean oil in a dirty engine - Removes oil system deposits - Improves oil circulation - Helps free sticky filters 3. Change oil & install new filter 4. Install up to 5qts quality 10w30 motor oil 5. Lubricate chassis where applicable. 6. Check and fill most fluids. 7. Preventative maintenance analysis.
OIL SYSTEM CLEANER * FUEL SYSTEM CLEANER * ENGINE TREATMENT ..FOR THE LIFE OF YOUR ENGINE		

Je ziet dat er 3 lijnen zijn, waarbij de laatste de beste is. Maar voor je therapiepraktijk ook de meeste omzet geeft en daardoor winstgevender zal zijn. Denk ook aan de strategie van de mediamarkt, McDonalds en ga zo maar door.

Het is dus je creativiteit, vormgeving en vooral subtiele invulling van alle extra zaken die de klant en of client zullen verleiden tot die extra uitgave.

En eerlijk is eerlijk.....het is toch lekkerder om een klant / client 1,5 uur te verwennen dan 2 in een uur. Het geeft rust, en meer omzet.

UP SELLING

"Do you want fries with that?"

"Would you like (a) large (serving) fries?"

"How about a 20-ounce Coke to go with that?"