

BLOG BOOST

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

Koetjes en kalfjes sales

Klanten die je therapiepraktijk bezoeken doen dat vaak met maar een reden. Deze reden kun je ook al invullen, een behandeling en lekker een poosje rust! En je hele praktijk is daarop ingericht. Je hebt er echt alles aan gedaan om deze rust en geborgenheid te creëren. In deze fase is er ook nog niets aan de hand.

Nee, die fase komt er aan bij het naderen van het einde van het bezoek van de klant. Je wilt als geen ander ook nog de klant iets mee geven voor thuis, de verkoopfase breekt aan. En dan begint het gedraai en er om heen draaien. In veel gesprekken gaat het dan ineens over de zogenaamde koetjes en kalfjes. Dus spreek je met klanten over het weer, voetbal en allerlei zaken die niets met de échte reden van de verkoop te maken hebben: een goed verkoopgesprek houden.

Iedereen zal je een gezellige babbelaar vinden en sociaal erg betrokken, maar naast tijdnood en het fantastische gesprek, is er geen verkoop meer. Of het gaat hap snap, en dat is nu jammer.

Daarom is het verstandig om je verkoopproces al eerder te starten. Tijdens de behandeling komen de producten direct in aanraking met de klant. Naast de samenstelling van het product is ook de geur en kleur van belang. Zeg echter niets, dus geen gesprek houden over de voor en nadelen. Nee, alleen zeggen wat je gaat doen. Welke behandeling je nu gaat doen en wat de mogelijke effecten zijn voor de klant zijn of haar welzijn. Denk ook aan de vervolgbehandelingen. Laat het product en je handen de rest doen. De motieven van aankoop worden nu door je handen doorgegeven aan de klant. Zwijgen versterkt de tastzenuwen en prikkelen de nieuwsgierigheid.

Na de behandeling zet je de producten op een rij. De klant weet immers ook dat ook dit een wezenlijk onderdeel is van haar bezoek, het doen van een aankoop. Als het goed is hebben de geuren, kleuren en samenstelling hun werk gedaan. De klant kan nu kort worden geïnformeerd over het door je gebruikte product en eventueel thuisgebruik en of voortzetten van de behandeling.

Ken je klassiekers en noem hooguit een tweetal voordelen. Deze zijn zo omschreven als aankoopmotieven. Geef de klant ook de ruimte om te

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze Blogboost:

Koetjes en kalfjes sales	1
10 tallen tips voor een koetjes en kalfjes expert	2, 3



reageren. Kom samen tot de conclusie, dat dit toch wel het beste is wat er voor de klant en haar of zijn welzijn te krijgen is. Maak combinaties en zorg dat de prijs daardoor aantrekkelijk is. Soms iets inleveren van de marge maakt het aantal weer aantrekkelijk. Het is niet voor niets dat mensen van de marketing vaak roepen dat het; de massa spekt de kassa is. Ken ook hier je mogelijkheden.

Is er dan helemaal geen ruimte voor de koetjes en de kalfjes? Ja natuurlijk maar nu in een veel betere structuur en duidelijk door je voorzien van een tijdsplan.

Het kan aan het begin van het bezoek voor de behandeling start, daarna inhaken op tussentijdse opmerkingen en tenslotte bij het verlaten van je therapiepraktijk. Het kan niet makkelijker en het is ook niet moeilijker. En denk eraan: Elk gesprek is een sales gesprek, of je verkoopt het product, of de klant verkoopt je een reden om het niet te doen.

10 tallen tips voor een koetjes en kalfjes expert te worden.

- Geef je gesprekspartner de hoogste prioriteit. Goede sociale contacten ontwikkel je wanneer je in het hier en nu leeft. Breng jezelf in het moment door je even op je ademhaling te richten, of door bijvoorbeeld je vingers over elkaar te wrijven en je te richten op dit gevoel.
- Mensen zien het direct in je ogen als je even afgeleid bent. En dat vermindert het gevoel van contact en verbondenheid. Houd je hoofd volledig bij je gesprekspartner, en verontschuldig je netjes als je iets anders moet doen (zoals een telefoon opnemen).
- Er zijn weinig mensen die volledige aandacht hebben voor anderen. Zodra jij dit kunt opbrengen, geef je mensen direct een fijn gevoel.
- Oké, en wat moet je zeggen? In de eerste plaats: relaties worden opgebouwd door gemeenschappelijke factoren. Hoe meer gemeenschappelijke factoren je kunt vinden (en ter sprake kunt brengen), des te hechter het contact zal worden.
- De meest voor de hand liggende gemeenschappelijke factor is het weer. Daarom is dat zo'n populair gespreks onderwerp. Het werkt, maar het is een beetje afgezaagd. Maar goed, soms heb je niets beters voorhanden. Dan is het weer een prima uitgangspunt. Lekker luchtig.
- Andere gemeenschappelijke factoren: een gezamenlijke vriend ("Waar ken jij Piet van?"), een gezamenlijk probleem ("Is het WiFi bij jou ook zo sloom?"), een gezamenlijke locatie ("Wat is het mooi opgeknapt hier he?"), een gezamenlijke interesse ("Hé, wat leuk, dat boek heb ik ook gelezen!") etc.
- Ga de conversatie niet in om te praten. Ga erin om de ander te leren kennen.
- Het is de kunst om de ánder te laten praten. Zéker als jij niet weet waar je het over moet hebben.
- Dat betekent dus dat je niet je verhaal komt doen. Het betekent dat je interesse toont. En dat is eigenlijk heel eenvoudig
- Door vragen te stellen breng je anderen aan het praten. Mensen vinden het héérlijk om te praten, vooral over zichzelf. Dat geldt voor mij ook trouwens. Maar ik heb geleerd dat mensen liever naar zichzelf luisteren dan naar mij. En dat is prima, want ik heb ook geleerd dat luisteren veel interessanter is dan praten. Je steekt er veel meer van op en je maakt er meer vrienden mee.
- Stel dus geen gesloten vragen, want dan zijn mensen snel uitgepraat. Stel open vragen. "Wat doe je eigenlijk in het dagelijks leven?" "Oh privacy, interessant. Dan ben je zeker druk met beveiliging n.a.v. het GDPR schandaal?"
- Blijf doorvragen, voor je het weet heb je een leuk gesprek op gang, en leer je de ander stukje bij beetje kennen.
- Maak er geen interview van. Natuurlijk is het de bedoeling dat je zelf ook wat bijdraagt aan het gesprek. Maar geef de ander de leiding. Laat de ander bepalen wat jouw inbreng in het gesprek wordt. Als iemand graag praat, laat diegene dan lekker praten, en luister.
- Veel gesprekken zijn geen gesprekken. Het zijn twee mensen die allebei wachten op hun beurt om te praten. Ze luisteren niet of nauwelijks, maar injecteren constant hun eigen ervaringen en meningen in het gesprek. Doe dat niet. Ik heb mensen in mijn omgeving die dat constant doen, en dat stoot enorm af.
- Als ik zeg: "Ik ben vanochtend met m'n hond naar de dierenarts geweest", dan is het logisch dat de ander iets vraagt als: "Oh jee, waarvoor?". Bij sommige mensen krijg je echter een reactie als: "Ja, ik ook vorige week, was nog een heel verhaal want... blablabla." En vervolgens gaat het gesprek over de hond van de ander. Als dat gebeurt, dan weet je dat de ander geen interesse heeft in jouw leven. Als dat constant gebeurt, dan ontdek je dat diegene niet bij je past. Wees dus niet zo'n persoon.
- Maak er een gewoonte van om jezelf voor te stellen. Het is een doodoener om even rond te zwaaien op een feestje "Hallo allemaal, ik doe het even zo, gefeliciteerd!" Dat is makkelijk, maar het is vervolgens een stuk moeilijker om leuke gesprekken op gang te krijgen. Vooral omdat iedereen direct het gevoel heeft dat jij geen sociaal persoon bent. Ga dus gewoon even rond, stel jezelf voor en doe je best om de namen te onthouden

- Sta je te praten en komt er een derde persoon bij staan die je nog niet kent? Onderbreek dan even het gesprek: "Sorry, maar wij hebben nog geen kennisgemaakt, hai, ik ben Piet." Jezelf niet voorstellen is bijna altijd meer awkward dan je wel voorstellen. Zelfs als de situatie ongemakkelijk aanvoelt. Jezelf voorstellen aan anderen is altijd een goed uitgangspunt.
 - Kijk de ander in de ogen terwijl je een hand geeft. Als je het moeilijk vindt om een goede hand te geven, oefen je coördinatie dan met een goede vriend. Leg uit dat je je eerste indruk wilt verbeteren en dat je even wilt oefenen met handen schudden. Geef elkaar gewoon een paar keer een hand en merk hoe het steeds beter gaat.
 - Besef dat je fouten gaat maken. Dat er ongemakkelijke situaties zullen ontstaan. Dat je een paar keer op je bek zult gaan. Dat hoort erbij. Maar maak je geen zorgen, mensen vergeten snel. En weet je, als je wilt kunt je er zelfs van genieten.
 - Neem jezelf niet te serieus. Lach om jezelf als je iets raars doet of zegt, en wees gewoon eerlijk. Als je iets raars zegt, leg dan gewoon even uit hoe dit tot stand kwam: "Oh, joh, sorry! Wat gênant zeg, haha! Ik dacht het vooral omdat je alcoholvrije wijn dronk. Nu lijkt het net of ik je dik vind! Maar je moet dus nog rijden, waar woon je dan?"
 - Het onthouden van namen is heel belangrijk. Als iemand zich voorstelt, luister dan goed naar de naam. Als je de naam niet goed kon verstaan, vraag dan gewoon nog even: "Sorry, wat was je naam?" Herhaal vervolgens de naam nog een paar keer in je hoofd. Ben je later iemands naam vergeten? Vraag er dan gewoon nog even om, en leg uit dat je het moeilijk vindt om namen te onthouden. Niets aan de hand.
 - Eerlijk en open zijn werkt het best. Probeer je niet beter voor te doen dan je bent. Wees gewoon jezelf. Mensen praten graag met echte mensen. Ze maken graag echt contact. Als jij je anders voordoet dan je bent, dan hebben mensen dat vrij snel in de gaten en verliezen ze hun interesse.
 - Eerlijk en open zijn betekent ook kwetsbaar zijn. Want als je echt laat zien wie je bent, en mensen vinden het niet leuk wat ze zien, dan betekent dat dus dat ze jou niet leuk vinden. Dat kan pijnlijk voelen.
- Maar besef dat mensen je meestal leuker vinden als je jezelf bent, en besef ook dat niet iedereen je vriend hoeft te zijn. Hoe meer je bepaalde mensen afstoot, des te groter de kans dat je andere mensen juist weer sterker aantrekt.
- Laat je ego los. Dat klinkt makkelijker dan het is, maar het is wel belangrijk. Probeer niet constant je gelijk te krijgen. Probeer andere mensen niet de les te lezen. Probeer niet overal een discussie van te maken. Je versterkt de band als je gemeenschappelijke factoren vindt. Door je af te zetten tegen anderen, verslechtert je de band in veel gevallen. Ben je het niet eens over een onderwerp? Prima, ga door naar een ander onderwerp om het gemeenschappelijke gevoel weer te herstellen.
 - Beweeg in de conversatie van luchtigheid naar meer diepte. Een gesprek begint bij feiten. Het weer, je werk, het vinden van een parkeerplaats, de plek waar jullie zijn etc. Vervolgens kun je verder bewegen naar meningen (waarbij je aftast waar de ander staat), en vervolgens kun je verder gaan naar gevoelens. Dat is soms makkelijker dan andere keren. Het is het niveau van gevoelens waarop je het ego voorbij gaat, en echt een betekenisvolle connectie tot stand kunt brengen. Het is ook het meest kwetsbare gedeelte van iemands leven, dus je komt hier pas wanneer jullie elkaar vertrouwen.
 - Je bouwt vertrouwen door zelf open te zijn over je eigen meningen en gevoelens. Wanneer jij de deur opent, zal de ander ook sneller geneigd zijn om dat te doen. Maar gooi niet ineens alle kleppen open, dat stoot mensen af. Open jezelf stap voor stap, stukje bij beetje, en laat de ander hetzelfde doen. Voor je het weet bouwen jullie samen een mooie band op.
 - Stel jezelf regelmatig bloot aan sociale situaties. Oefen zo vaak als je kunt. Begin klein, bouw je skills en zelfvertrouwen langzaam op, en merk hoe je steeds beter wordt in het aanknopen van gesprekjes.
 - Weet dat de meeste mensen het heerlijk vinden om meer contact te hebben met de mensen om hen heen. Dat geldt voor je vrienden, voor je familieleden en voor vreemden op straat. Iedereen wordt blij van een glimlach, een vrolijke goedemorgen, een gezellig gesprekje. Iedereen vindt het fijn als een ander oprecht interesse in je toont. Dat geeft je het gevoel dat je speciaal bent, dat je waardevol bent. En het is geweldig als jij anderen dit gevoel kunt geven. En hoe meer je met mensen omgaat, des te sterker je begint te beseffen dat het ook waar is. Iedereen is speciaal, iedereen is waardevol. En iedereen is het waard om van gehouden te worden.

Blablabla