

BLOG BOOST

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

Een hand vol goud.

Hoe je het ook went of keert in deze tijd, veel therapeuten hebben niet door dat ze goud in handen hebben. Goud dat ze niet te gelde maken omdat ze het niet herkennen of zien.

Vooraf in de verkoop en de uitbreiding van het klantenbestand, en met gevolg een hoger omzet in dit jaar en de toekomst laat te wensen over.

Verkopen is absoluut geen vorm van algebra of ingewikkelde formules. Ook zelfs in deze tijd waarbij iedereen zich de moeilijkheden aan praat dan wel in praat. Toch breekt menig therapeut zich het hoofd om het een en ander uit te voeren en tot concreet verkoop beleid te maken. Belangrijkste reden is het niet hanteren van de vijf gouden regels. Je hebt een hand vol goud, maar doet er niets mee, of laat het door je vingers glippen. Hoe te doen?

Eerst de pink. Leer vooral te luisteren. Het is de kleinste moeite voor je om toe te passen. Leer te luisteren naar je klant. Je kennis kent geen grenzen, maar wat heeft de klant eraan. Het is zonder betekenis. Probeer te begrijpen wat de klant je wil vertellen. Wacht af en onderbreek niet. Kom dan met een goed verhaal dat aansluit bij de klant. Succes verzekert.

Ten tweede de ringvinger. Werk aan relaties met je klanten. Vooral in je vak van welzijn en geluk is het aangaan van relaties ongelofelijk belangrijk. Je doet zaken met mensen. Je zit in de privé zone te werken met de behandelingen, dus ook in de verkoop die daarop volgt. Houd de zaak fris, werk vernieuwend, en door je inspanningen haalt de klant haar of zijn toekomstige beter leven doelen. Succes verzekert.

Ten derde de middelvinger. De middelvinger gaat over de problemen die geen problemen zijn maar uitdagingen en vooral kansen. Iedere klant heeft wel een kans, denk maar aan de pink. Zorg dat je klaar staat als de klant zich uitspreekt met een probleem op welzijn gebied. Denk daarbij niet vanuit een behandeling en of product. Nee, denk andersom. Wat kan mijn product of behandeling voorkomen en dus oplossen. Succes verzekert.

Ten vierde de wijsvinger. Hierbij gaat het om de motieven van je klanten. Leer ze te begrijpen. Heel vaak wordt er gewezen op een bepaald iets, maar vraag je af

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze Blogboost:

Een hand vol goud.	1
5 gouden regels voor sales	2



waarom. Wat zijn de achterliggende motieven dat iemand zo wijst. Waarom komen ze daarom nu juist bij je in de therapiepraktijk. Voor de een is dat gezelligheid, de ander komt voor ontspanning en de derde komt dezelfde dag voor een top geluks uitstraling. Allemaal motieven. Succes verzekert.

Ten slotte de duim. Dit laatste staat symbool van goed. Duim omhoog. En dat is ook niet de moeilijkste meer. Fouten maken is geen probleem. Fouten maken mag, en vooral als je ervan leert. Je werkt a la minuut in je therapiepraktijk.

Wat je zegt komt direct aan bij de klant en een fout is geen weg terug. Je dient dus heel goed na te denken over je aanpak en vooral waar je naar toe wilt. Beter nog waar de klant met je naar toe wil.

Probeer naar ieder gesprek aan te geven met de duim, wat ging goed, duim omhoog en wat ging minder goed, duim omlaag. Op deze manier krijg je een hele hand vol met goud. Succes verzekert.

En denk eraan: je kan geen hand schudden met een gebalde vuist.

5 gouden regels voor sales

Houd je mond en luister

Je kennis is zonder betekenis voor de klant. Het succes van je verkoopgesprek hangt af van wat de klant of prospect je vertelt. Stel vragen, luister en onderbreek de ander niet. Wacht ook eventjes (minimaal 3 tellen) rustig af wanneer de ander is uitgesproken.

Wanneer je voorbarig praat, loop je niet alleen het risico de klant niet goed te begrijpen, maar je onderbreekt ook zijn of haar gedachteproces.

Aan voorbarig praten kleeft nog een risico: dat je te vroeg een standpunt inneemt. Dat is een bron voor bezwaren en tegenwerpingen.

Problemen zijn kansen

Wanneer alles op rolletjes loopt bij een klant heeft hij of zij geen verkoper nodig. De problemen zijn je kansen. Ga op zoek naar de problemen van je klant. Uiteraard zoek je naar problemen waarvoor je een goede oplossing hebt.

Op die manier ben je in staat de waarde van je product en diensten te bewijzen. De klant zal nut en noodzaak ervan inzien.

Verkopers praten over het algemeen over de oplossingen die hun producten bieden. Draai het eens radicaal om en vraag jezelf af: Welk probleem (van de klant) lost mijn product op? Bedenk er vervolgens vragen bij.



Relaties zijn belangrijk

Vooral in wat gecompliceerdere verkooptrajecten zijn goede relaties met je klanten van groot belang. Je doet zaken met mensen, niet met bedrijven. Vraag je telkens af hoe je de relatie met een klant kunt versterken. Een belangrijk element daarin is: de klant die door je toedoen zijn doelen behaalt.

Houd de zaak fris. Kom met nieuwe ideeën. Val klanten niet lastig met ouwe koek. Verras je klanten met inzichten. Dingen waaraan zij niet hebben gedacht. Dat is veel waardevoller dan bijvoorbeeld een relatiegeschenk.

Leer de motieven van anderen begrijpen

Vraag jezelf telkens af: wat zijn voor deze klant de achterliggende motieven? Wat wil hij/zij bereiken? En hoe wil hij het doen?

De reden dat mensen bij je komen is heus niet altijd dat mensen beter in hun vel willen zitten. Sommigen vinden het opdoen van kennis en inzichten belangrijk. Anderen ervaren het als een leuk moment en weer anderen zijn er inderdaad vreselijk op gebrand om beter te worden. Mensen verschillen en dus verschillen hun beweegredenen soms hemelsbreed van elkaar.

Leer van je fouten

Fouten maken is geen probleem. Telkens dezelfde fouten maken is wel een probleem. Verkopen is een lastig vak. Je leert beter verkopen door te doen en ervaring op te bouwen. Je doet het in 'real time'. Maar ook buiten de normale verkooptijd kun je actie ondernemen om uzelf naar een hoger plan te tillen.

Nadenker:

Geef na elk verkoopgesprek antwoord op de volgende vragen:

- Wat deed ik goed?
- Wat had ik het beter kunnen?

Wanneer je jezelf zodoende stap voor stap verbetert, is er op den duur geen houden meer aan!