



VERKOOPTIPS

Korting geven? Hoe voorkom ik dat?

4

In Suriname houdt men ervan om korting te vragen en men verwacht dat men de korting ook krijgt, maar is de korting wel gerechtvaardigd? Wat krijgt u daarvoor terug van de klant?

KORTING IS NIET GRATIS

Een veel gehoorde opmerking van de klant is, "Mooi product maar wel duur! Kan ik korting krijgen?". Is dit een serieuze opmerking van de klant? Een koopsignaal? Of speelt de klant een spel om te ervaren hoe 'diep' je wilt gaan met je prijs? Een onervaren verkoper zal veelal even in de stress raken en een dergelijke opmerking als onoverkomelijk bezwaar ervaren.

Onervaren verkopers ontwijken de prijs, of prijsbezwaren, het liefst terwijl juist de confrontatie de enige goede methode is om helderheid te krijgen wat de klant nu echt bedoelde met zijn opmerking.

Een aspect is zeker: de verkoper wil geen korting geven! En dus moeten we hier, op een heel vriendelijke en overtuigende wijze, ook de klant over informeren zonder het gevaar de order te missen.

Enige tips:

1. Vraag om een toelichting.

a. Vraag aan een klant waarom hij deze vraag stelt. Is korting het allerbelangrijkste om tot aanschaf over te gaan? Is er een budgetbeperking? Vergelijkt hij jouw aanbieding met andere producten en de bijbehorende prijzen?

b. Al deze vragen zijn er op gericht de klant te laten vertellen wat hij zo specifiek bedoelde met de vraag om korting. Het geeft je de gelegenheid te anticiperen met tegenargumenten en om op deze wijze de balans tussen prijs en product te herstellen.

2. Projecteer de kortingsvraag op zijn eigen product.

a. Vraag of zijn eigen verkopers ook altijd moeten instemmen met het geven van korting als de klant erom vraagt. Of dat zijn product / dienst géén bepaalde prijs rechtvaardigt en er daarom geen korting kan worden verleend.

b. Projecteer een hoge prijs/kwaliteit verhouding via zijn eigen product op dat van jou en probeer daarmee instemming te krijgen over de prijs.

3. Biedt minder voor een lagere prijs.

a. Prijs is een indicatie van de kwaliteit. Voor minder geld krijg je minder product. Een heldere en begrijpelijke stelling. Breng deze stelling op een wat luchtige wijze waarmee je de klant indirect laat inzien dat het een beetje een rare vraag was om topkwaliteit te vragen voor een lagere prijs.

b. Vraag welke onderdelen / aspecten van je product mag weglaten om tot een lagere prijs te komen. Mag de garantie eraf? Of kan er zonder verpakking worden geleverd? Stel dit soort 'grappige' vragen waarop je in alle gevallen een ontkennend antwoord kunt verwachten.

4. Parkeer de vraag tot aan het eind van het gesprek.

a. Bevestig het feit dat je de vraag om korting hebt gehoord, maar geef aan dat je daar later in het gesprek op terugkomt. Daarna 'bombardeer' je de klant met zoveel mogelijk argumenten om hem te overtuigen van een hoge(re) prijs.

b. Uiteindelijk, aan het einde van je betoog, geef je de klant aan dat al deze argumenten, kenmerken en voordelen verpakt zitten in de prijs en dat het eigenlijk een heel acceptabele prijs is die je vraagt voor zo'n uitgebreid service pakket en producteigenschappen.

5. Vraag om bevestiging op andere onderdelen van de aanbieding.

a. Laat de klant instemmen met de belangrijkheid van diverse kenmerken en voordelen van je product. Probeer het zo nadrukkelijk van hem bevestigd te krijgen dat hij zelf gaat ervaren dat prijs een afgeleide is van alle aspecten die hij zo belangrijk vond.

b. Herhaal aan het eind van het gesprek heel duidelijk alle kenmerken en voordelen van je propositie en confronteer de klant dan met de vraag of hij ook inziet dat je zoveel belangrijke productkenmerken niet kunt bieden voor een lage(re) prijs.

c. Projecteer de productkwaliteiten naar de kwaliteiten van zijn organisatie. Voorbeeld. "Uw organisatie is gebaat bij de verkoop van kwalitatieve producten. Dat rechtvaardigt uw verkoopprijs. Dat kunt u niet realiseren middels de inkoop van lage kwaliteit onderdelen, toch?"

6. Maak er iets 'persoonlijks' van.

a. Vraag aan de klant of hij altijd op prijs inkoop. Ook thuis, of als hij naar de bioscoop gaat? Of als hij in een restaurant uit eten gaat? Of bij de supermarkt? Of dat hij graag het 'spel' om korting speelt met verkopers? Vraag de klant eens wanneer hij géén korting vraagt?

b. De doelstelling is dat je op een luchtige, subtiele wijze duidelijk maakt dat jouw product en propositie zo in balans is met je prijs dat je er gewoon geen korting over kunt geven. Dat je 'begrijpt' dat jouw klant dat gewend is in tal van andere mogelijkheden maar dat het nu niet opportuun is om dit te vragen.

c. Op een goede manier gebracht ziet de klant er ook het 'belachelijke' wel van in.

Voor al uw verkooptrainingen, klantvriendelijkheidstrainingen, screening van sales en customerservice personeel kunt bij ons terecht

Marcel van de L'Isle