

Niet alle vragen zijn even goed

Menig verkoopgesprek is als een flopper geëindigd omdat de verkoper nutteloze of zelfs ronduit verkeerde vragen stelde. Welke vragen kunt u als verkoper beter vermijden? Verkoopsspecialist Jeffrey Gitomer heeft de top 6 op een rijtje gezet.

Vragen stellen is essentieel in het verkoopvak. Iedere verkoper heeft tijdens verkooptrainingen geleerd om meer (het liefst open) vragen te stellen. Toch zijn niet alle vragen even goed. Er zijn zelfs ronduit slechte vragen die u als verkoper het beste kunt vermijden. We bespreken de top 6 daarvan.

De top 6 van verkeerde vragen

1. Wat doen jullie precies? Niets is irritanter voor een klant dan om iets te moeten vertellen dat u al makkelijk tijdens uw voorbereiding had kunnen achterhalen. Vermijd vragen als: *“Met wie doet u nu zaken?”*, *“Wat doen jullie precies?”* of: *“Waar heeft u voorheen gewerkt?”* Maak uw huiswerk zelf en laat dit niet door de klant doen.

2. Tevreden over uw huidige leverancier? Alle klanten zijn tevreden over de leverancier waar ze nu zaken mee doen. U vraagt ze zo om toe te geven dat ze in het verleden verkeerde beslissingen hebben genomen. En dat doen ze liever niet. Daarom wordt deze vraag bijna altijd met ‘ja’ beantwoord. **Tip.** Vraag naar zaken die men wil verbeteren, anders zou willen zien of naar uitdagingen waar ze tegenaan lopen. Dáár zitten uw kansen.

3. Mag ik een prijsopgave maken? Natuurlijk mag u een prijsopgave maken. De klant kan dan zijn prijzen vergelijken en de huidige leverancier onder druk zetten zijn prijzen te verlagen. Een prijsopgave is waardeloos als niet de meerwaarde van de eigen producten of diensten is overgebracht. **Tip.** Achterhaal eerst of het zinvol is een voorstel op papier zetten, anders creëert u een hoop zinloos werk voor uzelf.

4. Bent u de beslisser? Of nog erger: *“Mag u zelf beslissen?”*

Op deze vraag krijgt u meestal een sociaal leugentje als antwoord. Slechts een enkele gesprekspartner zal willen toegeven niet zelf de eindbeslissing te mogen nemen, dus deze vraag is niet effectief. **Tip.** Vraag liever naar hoe het beslissingstraject eruitziet en wie hierbij betrokken zijn.

5. Wat betaalt u er op dit moment voor? Sommige klanten zullen direct antwoorden dat het u niks aangaat en sommige zullen hetzelfde willen zeggen, maar het wat anders verwoorden. Als het goed is, weet u als verkoper beter dan wie dan ook wat de prijzen van uw concurrenten zijn. **Tip.** Vaar uw eigen koers en bepaal een eigen prijs-waardeverhouding waar uw klanten blij van worden.

6. Wat moet ik doen om de opdracht te krijgen? U mag zeker niet overkomen als een verkoper die niet veel tijd heeft en min of meer zegt: *“Vertel maar wat de makkelijkste manier is om de opdracht te krijgen en met de minst mogelijk moeite.”* Dat getuigt van weinig respect. Slechts in uitzonderlijke gevallen, waarbij u echt geen uitweg meer weet, zou u als laatste redmiddel deze vraag kunnen stellen.

Het geheim van goede vragen stellen

Goede vragen zijn vragen waaruit blijkt dat u goed bent voorbereid, dat u een echte gesprekspartner bent en die de klant prikkelen en uitdagen. Stel geen vragen die met een simpele blik op de website van de klant door een Google-zoekopdracht of op het LinkedIn-profiel van uw gesprekspartner beantwoord kunnen worden. En vergeet niet om ook enkele controlevragen in te lassen om te checken of het wel klopt wat u te weten bent gekomen. Zaken veranderen immers snel.

 *Sommige vragen kunt u als verkoper het beste vermijden. Dat zijn die vragen waaruit blijkt dat u niet voorbereid bent of waarmee u uzelf een hoop werk uit handen wilt nemen. Laat blijken dat u echt moeite heeft gedaan.*