

Op de juiste wijze 'nee' zeggen tegen de klant

Sandra wordt geconfronteerd met eisen van een klant die ze niet kan honoreren? Ze reageert verkeerd en zet de deur open voor een onderhandeling. Hoe had ze nu gewoon duidelijk 'nee' kunnen zeggen?

Foute boel. Sandra heeft een voortvarend gesprek met een potentiële klant gevoerd, een scherpe offerte gemaakt en de klant heeft haar uitgenodigd voor een afrondend gesprek. Aan het einde van dit gesprek zegt de prospect: *"Ik heb contact met u opgenomen. U heeft dus geen marketingkosten gemaakt. Daarom wil ik een korting van minimaal 40%".* Sandra reageert met de opmerking: *"Maar onze marketingkosten zijn helemaal geen 40%."* *"Hoeveel kosten maakt u dan?"* vraagt de klant. Sandra heeft met haar opmerking de deur opgezet naar een onderhandeling.

Oppassen voor discussie. Klanten leggen vaak eisen op tafel zoals: *"Ik wil de eerste 20 stuks kosteloos ontvangen"*, *"De verzendkosten zijn voor uw rekening."* of *"Ik wil een twee jaar langere garantieperiode."* Tegen dit soort eisen zult u vaak 'nee' moeten zeggen. U wilt echter de klant ook niet laten glippen, dus is het zaak uw woorden zorgvuldig te kiezen. Volgens William Ury, onderhandelingsexpert van de Harvard Universiteit, voorkomt u met de juiste 'nee' dat u met klanten (en ook collega's) verzandt in eindeloze discussies en dat de ander ondanks uw 'nee' zich met respect behandeld voelt.

Nee zeggen, is niet makkelijk

Er bestaat een spanningsveld tussen de angst voor een mogelijk conflict en een krachtig en duidelijk 'nee'. In de praktijk gebeurt vaak het volgende:

- **Aanpassen aan de ander.** Is feite is dit 'ja' zeggen, waar u 'nee' had moeten zeggen. Door te veel zorg aan de relatie te besteden, geeft u te veel toe. **Let op.** Te veel 'ja' zeggen verzwakt ook uw positie bij een klant. Veel klanten verwachten van u een beetje strijd en niet dat u altijd

maar 'ja' zegt.

- **Aanvallen.** Het komt ook regelmatig voor dat verkopers op een manier 'nee' zeggen die min of meer pijnlijk is voor de ander en dus schadelijk voor de relatie. **Let op.** Vooral ervaren en dominante verkopers zeggen te autoritair en te vanzelfsprekend 'nee'. U wilt toch niet de slag winnen en de oorlog verliezen?
- **Vermijden.** Soms wordt er ook helemaal geen 'ja' of 'nee' gezegd. De verkoper is bang dat de ander boos wordt en hoopt dat het probleem vanzelf verdwijnt.

De oplossing: positief nee zeggen

Zeg 'nee' middels onderstaande aanpak. Als uw klant u bijv. confronteert met de vraag naar een grote prijsreductie, reageer dan als volgt:

1. Onderstreep eerst uw eigen belangen, behoeften en waarden. Dat doet u door te zeggen waar u vóór bent: *"Het is voor ons belangrijk dat we allebei een winstgevende deal kunnen sluiten."*
2. Op een respectvolle wijze zegt u daarna 'nee': *"Ik kan daarom uw eis niet inwilligen. Het prijsniveau wat u voorstelt, is voor ons onacceptabel."*
3. Als laatste presenteert u dan een alternatief dat uitzicht biedt op een gemeenschappelijk 'ja': *"Ik kan wel eens bekijken welke materialen we er gratis bij kunnen doen."*

Tip. Na deze drietraps-nee is het zaak goed de eigen emoties te beheersen. Word niet boos of wees niet teleurgesteld over de houding van de klant. Luister echter aandachtig en houd vast aan uw standpunt. Door alternatieven te bieden aan de ander, blijft u in gesprek en volgt er ongetwijfeld een 'onderhandeling' over hoe u wel tot overeenstemming kunt komen.



Zeg 'nee' tegen een klant door eerst uw eigen belang te onderstrepen, dan respectvol 'nee' te zeggen en door op het laatst een alternatief te bieden. U zegt dan geen verkeerde zaken toe en houdt de relatie goed.