



Werkkaart: Verkoopgesprek voeren

In deze werkkaart leer je de zeven stappen van een verkoopgesprek. Elk verkoopgesprek verloopt verschillend, maar wanneer jij je aan de onderstaande stappen houdt, weet je zeker dat je een klant volledig op weg hebt geholpen bij een aankoop.

Benodigheden

- Kassa
- Eventueel cadeaupapier

Aandachtspunten

Er is een verschil tussen een verkoopgesprek en een *bedieningsgesprek*. Bij een verkoopgesprek vertel je als verkoper van alles over het product. Bij een bedieningsgesprek hoeft dat niet, bijvoorbeeld, als je een pak yoghurt of een brood koopt.

- Neem een open houding aan, zodat klanten naar jou toe durven te komen.
- Kijk de klant aan als je tegen hem/haar praat.
- Spreek altijd netjes.

Wat je gaat doen

1. Begroet de klant (inspringmoment) – *dag meneer/mevrouw, kan ik u ergens mee helpen?*
2. Onderzoek de koopwens en stel vragen aan de klant om achter de koopwens te komen.
3. Laat de klant zien wat je te koop hebt en demonstreer het product.
4. Haal de koopweerstand weg, geef argumenten als je ziet dat de klant twijfelt.
5. Kijk of je aanvullende producten kunt verkopen (bijverkoop). Je vraagt bijvoorbeeld of de klant schoenenspray bij schoenen nodig heeft of een tas bij een laptop handig vindt.
6. Reken af, bij afrekenen hoort de kassa aanslaan, laten betalen met contant geld of pasje en eventueel inpakken. Vraag of iets een cadeautje is.
7. Sluit het gesprek af, groet de klant altijd netjes als hij/zij de winkel verlaat, dat is het laatste contact met 'de winkel'.

Instructievideo

Ga naar [youtube.com/vakcollegegroep](https://www.youtube.com/vakcollegegroep). Bekijk in de afspeellijst 'Vakroute Mens & Dienstverleners' de video 'les 3 id42 verkoopgesprek'.

