



Inhoud

Aanbeveling	9	
Inleiding	11	
1	Waarom is verkopen zo belangrijk?	13
2	Hoe voer ik een verkoopgesprek?	19
2.1	Wat is de basishouding?	19
2.2	Hoe voer ik een eerste gesprek met een nieuwe klant?	21
2.3	Waarop bereid ik me voor?	23
2.4	Hoe maak ik een goede eerste indruk?	28
2.4.1	Welke kleding?	30
2.4.2	Waar zijn de armen?	31
2.4.3	Hoe ga ik zitten?	31
2.5	Hoe wek ik vertrouwen?	32
2.5.1	Wat als ik het gevoel heb niet op één lijn te komen?	35
2.5.2	Houding ten opzichte van de ander	38
2.6	Hoe peil ik de behoefte van de klant?	43
2.6.1	Wat zijn de juiste vragen om te stellen?	51
2.6.2	Wat zijn de valkuilen bij het toepassen van de SKEN-methode?	56
2.7	Hoe kan ik een goed aanbod neerleggen?	60
2.8	Hoe kan ik omgaan met tegenwerpingen?	62
2.9	Hoe ga ik om met de aarzeling van de klant?	68
2.10	Hoe sluit ik het gesprek af?	69



3	Wat gaat er om 'in' de klant en 'in' de verkoper?	75
3.1	Hoe neemt de klant een besluit?	76
3.2	Ben ik een goede verkoper?	84
3.2.1	Welke stijl van verkopen past bij mij?	85
3.2.2	Welke eigenschappen zijn voor mij als verkoper belangrijk?	88
4	Hoe volg ik mijn gesprek op?	91
4.1	Wat zijn mijn mogelijkheden na een gesprek?	92
4.1.1	Wanneer is een gesprek geslaagd?	94
4.1.2	Welke fasen van een langer verkooptraject hebben expliciete aandacht nodig?	96
4.1.3	Hoe voer ik een gesprek samen met een deskundige?	98
4.2	Bestaat de ideale offerte?	100
5	Hoe ga ik effectief om met bestaande klanten?	101
5.1	Resultaatmeting: hoe kan de verkoopinspanning gemeten worden?	102
5.2	Wie zijn mijn bestaande klanten?	104
5.3	Hoe volg ik bestaande accounts op?	107
5.3.1	Wat is het nut van gespreksverslagen?	107
6	Hoe zoek ik gericht nieuwe klanten?	109
6.1	Hoe benader ik nieuwe klanten?	110
6.1.1	Bij welke klant ligt mijn prioriteit?	111
6.2	Welke branche kies ik?	113
6.2.1	Bij welke klanten ga ik welke knelpunten oplossen?	116
6.2.2	Welke klanten zijn het meest waardevol?	117
6.2.3	Hoe kan ik nieuwe klanten benaderen?	121
6.3	En dan? Doelen stellen en actie?	122



7	Hoe vergroot ik de effectiviteit van het verkoopproces?	129
7.1	Hoe kan de verkoopeffectiviteit vergroot worden?	130
7.2	Hoe kan de verkoopprofessional effectief gemanaged worden?	134
7.2.1	Hoe belangrijk is taakgericht versus relatiegericht leidinggeven?	135
7.2.2	Wat is de rol van de persoonlijke drijfveer van de medewerker, de verkoopstijl?	138
7.2.3	Wat is de rol van de persoonlijke drijfveer van de manager?	140
7.3	Hoe vergroot de manager de effectiviteit van het team?	141
8	Tot slot	145
	Nawoord	147
	Literatuur	149