
Mag ik hier alsjeblieft iets kopen?
Winkel-geluk begint hier!
Ad van Beek

Voorwoord

Winkelen kan een feest zijn. Of een kleine ramp.

Een croissantje valt op straat. Een verkoper stuurt me de winkel uit. En soms doet iemand iets kleins dat ik jaren later nog precies voor me zie.

Ik schreef deze verhalen op omdat ik graag kijk naar wat er tussen mensen gebeurt. Wat doet iemand als je binnenkomt? Wat gebeurt er als je iets vraagt? Soms loop ik blij naar buiten zonder iets te hebben gekocht. Soms heb ik mijn geld nog op zak en denk ik onderweg naar huis aan wat ik had willen zeggen.

Toen deze verhalen als columns verschenen, kreeg ik reacties van lezers. De een zag precies wat ik zag. Een ander las hetzelfde verhaal en dacht er heel anders over. Die reacties staan erbij, samen met mijn eigen kijk, een tip en hier en daar een filmpje.

Veel leesplezier!

Ad

Inhoud

Verrast 4
Starterspakketje 6
Pok 8
Croissantje 11
Dagomzet 13
Stilstaan of bewegen 15
Wisselgeld 17
Tompoes 19
Koopknop 22
De sigaar 24
Zien 26
Onderkoeld 28
Nummertje 30
Grote boodschap 32
Toetje 34
Feest 36
Lunch 38
Droom 40
Dansen met klanten 42
Verliefd 44
Afscheid 46
Puur 48

Nawoord 51
Je laat omzet liggen 52
Over de auteur 53

Verrast

Het is bijna middernacht. Ik hoor de kerkklok half twaalf slaan. Een eenzame fietser slingert moeizaam door de Amsterdamse wijk. Na het geven van twee teamtrainingen stap ik moe maar voldaan in de auto. Ik denk aan morgen, weer een dag waar ik met drie winkelteams mag samenwerken.

Ineens besef ik dat ik voor deze nacht nog geen hotel heb geregeld. Ik pak mijn smartphone en zoek naar een leuk hotelletje aan zee. Mijn oog valt op Hotel Hogerhuys in Noordwijk aan Zee, te boeken tot 23.00 uur.

Ondanks dat het te laat is bel ik toch. Een hartelijk klinkende man beantwoordt mijn oproep. “Als u direct komt dan wacht ik nog wel even op u”, zegt hij vriendelijk. Blij verrast rijd ik er naar toe. Bij aankomst geeft de man mij een hand en vraagt om mijn business kaartje. “Ach, die inschrijving komt morgen wel”, zegt hij terwijl hij mij de kamersleutel overhandigt. Mijn maag knort.

“Weet u of er in de buurt nog een restaurantje open is?” Zijn wenkbrauwen trekken zorgelijk samen. Hij gaat me voor naar buiten en wijst richting de zee, legt me uit hoe ik moet lopen en wenst me een fijne nacht. Na een speurtocht door de donkere Noordwijkse straten kom ik terug met twee veroverde broodjes kroket en wandel naar mijn hotelkamer. Perplex sta ik stil voor mijn kamerdeur. Op de grond staat een ontbijtbordje met een broodje zalm en een broodje kaas, zorgzaam verpakt in folie. Daarop ligt een briefje. “Ik denk dat u niets meer heeft bekomen. Bij deze nog iets”. Geraakt door deze positieve verrassing eet ik de broodjes, nestel me tussen de dekens en slaap zeer tevreden in.

Mijn kijk

Eén van de onderdelen uit mijn teamtraining is: ‘wat doe jij om je klanten blij te maken?’ Dit familie hotel heeft het helemaal begrepen. Ze zijn blij met elke klant, denken en handelen buiten de lijntjes en investeren in hun klanten zodat zij zich meer dan welkom voelen.

> If you don’t take care about the customer, somebody else will.

Tip

Net dat beetje meer of minder maakt het verschil tussen winst of verlies, tussen voortgang of faillissement. Iedereen binnen je team moet weten wat de doelstellingen zijn en hoe deze met elkaar te realiseren, als mede ‘eigenaren’ van je winkel.

Reacties van lezers

“Wat een slijmverhaal. Je wilt zeker korting of gratis overnachtingen”.

“Volgens mij is jouw gedrag niet representatief, Ad. De meeste klanten zijn bot en chagrijnig. Vaak krijg ik niet eens een antwoord terug”.

“Kijk, daar word ik nou blij van. Ze bestaan nog, bedrijven die hun best doen voor klanten. Bedankt voor de tip, ik ga er zeker een keertje overnachten en hopelijk diezelfde ervaring opdoen”.

Starterspakketje

Vol trots stap ik met mijn zoon van tien een gerenommeerde elektronicawinkel binnen. Achter de toonbank staat de winkeleigenaar. Verkoper van het soort dat veel verstand heeft van ohm, volt en vooral van weerstand. Wij zijn z'n enige klanten. Mijn zoontje kijkt onzeker maar verlekkerd om zich heen. Wow, al die knopjes, stekkertjes en lampjes, hij wil ze allemaal.

De elektronicabaas zet een glimlach op en uit zijn mond ontsnappen zuinig de woorden: "zeg het maar". Opgewekt introduceer ik een nieuwe elektronica fanaticus, mogelijke klant voor héél wat jaartjes. "Mijn zoon wil graag knutselen en solderen", zeg ik. Een schot voor open doel, lijkt me: hij gaat nu mijn zoon alle aandacht van de wereld schenken. Maar nee. Zijn gezicht is emotieloos, zijn woorden nog killer. "Waarom gaat u niet naar Bart Smit, daar verkopen ze leuke starterspakketjes".

In verwarring verlaat ik de winkel. Wat bezielde die verkoper om ons weg te sturen? Was het oprechte klantenservice? Als je het mij vraagt puur gemakzucht: weer zo'n lastige klant. Zo worden elke dag duizenden kooplustige klanten 'geadviseerd'. Gaan zij terug naar deze ongastvrije winkels of zoeken ze naar een plek waar ze wél welkom zijn? Soms lees je dat er minder behoefte is aan persoonlijke aandacht. Dat het winkelen een zielloze wetenschap wordt van geur, kleur, geluid en routing. Maar uiteindelijk is dat niet genoeg. Je wilt als klant gewoon een mens van vlees en bloed die jou écht wil hélpen. Dan ga je naar die winkel terug. Desnoods om je naar de concurrent te laten sturen.

Mijn kijk

Deze winkeleigenaar luistert niet naar mijn wensen. Sterker nog, hij vraagt er niet eens naar. Ik wil helemaal niet naar Bart Smit. Ik wil naar een kleine zelfstandige winkelier, een vakspecialist die weet waarover hij praat. Zijn jarenlange winkelervaring onderscheidt hem van de concurrentie maar veroorzaakt soms helaas ook bedrijfsblindheid. Ook al heeft hij de ervaring dat deze situatie veel in de praktijk voor komt, als 1 op de 10 klanten toch bij hem koopt en niet naar de concurrentie vertrekt, kan dat een omzetstijging van 10% betekenen. En dan heb ik het nog niets eens over de herhalingsaankopen die daar uit voortkomen.

> Vooroordelen kosten je jaarlijks een vakantie!

Tip

Herhaal in zo'n situatie de laatste vraag of opmerking van je winkelbezoeker zodat je de tijd hebt na te denken. Dit voorkomt dat je er iets uitfloept waar je achteraf spijt van hebt.

Reacties van lezers

"Je overdrijft enorm met de conclusie dat wij als winkelier ongastvrij zijn. De klant is nou ook niet altijd even vriendelijk. Je kan beter scriptschrijver voor een toneelvereniging worden dan proberen met flauwekulverhaaltjes ons over te halen je boekjes te kopen".

"Alleen al dat 'Zeg het maar'. Wanneer mij dat overkomt, zeg ik terug: 'Moet ik het zeggen? Tot ziens, want zó begroet je niet iemand die zijn geld, jouw salaris, komt brengen' ".

Pok

Mijn ene been verdwijnt dertig centimeter de diepte in. Pok! De pijnscheut schiet als een bliksemschicht via mijn rug naar mijn nek. Verschrikt laat ik het vers gezette kopje koffie uit mijn handen vallen. Pok! Weer een plank door midden!

Geïrriteerd kijk ik naar de half verrotte veranda van ons weekendhuisje terwijl ik met mijn handen m'n pijnlijke scheenbeen betast. 'Nu ben ik er helemaal klaar mee' hoor ik mezelf voor de honderdste keer zeggen terwijl de zonverlichte, luie stoel me hartelijk uitlacht. 'Ik kom hier toch voor mijn rust? Ik heb helemaal geen zin om te klussen!' Het visioen van veranda bouwende klusser hangt als een molensteen om m'n zere nek. 'Als ik nou eens de veranda laat maken door een klusbedrijf of een gepensioneerde timmerman?' Met dit idee in mijn hoofd en een portefeuille met tweeduizend euro vertrek ik naar de plaatselijke misschien-doe-ik-hetzelf bouwmarkt. Een zeer vriendelijke winkelbediende heet me welkom en vraagt naar mijn wensen. Zijn gezicht staat op luisterend ontvangen zijn lichaamshouding op verbinden. Dat gaat de goede kant op.

Enthousiast vertel ik hem al mijn wensen. Hij knikt meelevend en begeleidt me naar de specialist. Met de woorden 'Ik weet zeker dat hij iets voor u kan betekenen' neemt ie afscheid. Pok! Vol verwachting en kooplust klopt mijn hart. Tussen de stofwolken van de zagerij zie ik de timmerman op me af komen. Zijn houding is zelfverzekerd, zijn gezicht straalt één en al vriendelijkheid uit. Deze man is mijn verlosser, hij gaat mijn zorgen van me afnemen! Nog uitgelatener vertel ik hem "Ik zoek hout dat niet zo snel rot". De timmerman luistert. Hij gaat er écht helemaal voor zitten en begint te vertellen. "Nou, ik heb een buurman.." Minuten lang adviseert hij mij over de voordelen van Composiet en over de nadelen van Bankirai. Ik raak steeds meer overtuigd. "En, hebben jullie dat?" vraag ik de timmerman. Met een wat schuldige blik kijkt hij mij aan en zegt: "Nee, dat heb ik niet". Pok! Even duizelt het in m'n hoofd. Ik

corrigeer me en vraag hem: “Wat verkoop je dan wel?” Waarop hij antwoordt: “Bankirai”. Pok!

Gedesillusioneerd verlaat ik deze bouwmarkt. Op dit moment zit ik achter de computer en bezoek sites waar ze Composiet aanbieden. Wat een top spul. En ze leveren er ook nog een timmerman bij ook. Pok!

Bekijk het filmpje
Pok op YouTube

Mijn kijk

Klantgericht verkopen betekent vragen stellen, luisteren, bevestigen en doorvragen. Het verhaal en beeld van en over die klant compleet zien te krijgen. Veel verkopers houden zich veilig vast aan kennis van de producten en durven niet in de wereld van het onbekende persoonlijke contact te duiken. Zo ook de verkoper in dit verhaal. Vragen over mijn vakantiehuisje etc. blijven uit. Op mijn vraag ‘Ik zoek hout wat niet zo snel rot’ is het van belang te achterhalen wat dat ‘niet zo snel rotten’ voor mij betekent. Hoe zuiverder en completer het verhaal en beeld van de klant, des te effectiever het vervolg.

Tip

Verkoop wat je in huis hebt! Je winkel is geen museum! Eerlijkheid is oké, maar te eerlijk is ook niet goed! Daar koop je geen brood van.

Reacties van lezers

“Perfecte verkoper! Hij is eerlijk en daar zijn er tegenwoordig weinig van. Ik zou de volgende keer graag naar hem toe gaan omdat zijn advies uit z’n hart komt”.

“De verkoper had beter moeten doorvragen. Misschien had je Bankirai best goed genoeg gevonden. Veel verkopers luisteren niet naar de klanten maar nemen hun eigen ideeën en gedachtes als referentiekader”.

Croissantje

Zomaar een klein Provençaals dorpje, zomer 2010. Onder de platanen geniet ik met mijn gezin van een lome, heerlijke lunch. De wijn verrukkelijk, kinderen die spelen, het natafelen als in een film. Dan plotseling die behoefte van mijn vrouw om nog even gezellig het dorpje in te gaan. Ik duik weg. Waarom nu, in deze hitte! Helaas, er is geen ontkomen aan.

Op een schilderachtig pleintje met pittoreske winkeltjes vlei ik me in de zon tegen de gevel naast de plaatselijke delicatessenwinkel. Vrouw en kinderen gaan een winkel in. De lucht is strakblauw, vogeltjes fluiten. Het leven trekt aan me voorbij. Net als die aanstormende wielrenner, denk ik. Tot hij met piepende remmen vlak voor de etalageruit van de lekkernijenwinkel tot stilstand komt. Hongerig schiet ie de winkel in. Even later stuift hij weer naar buiten met een knisperend croissantje in zijn handen. Net als hij verheerlijkt een hap wil nemen stoot hij zich en zie ik in slow motion de ham, de kaas en het croissantje ieder een eigen vlucht nemen en neersmakken op de lieflijke kinderkopjes van het pleintje. De wielrenner bedenkt zich niet, raapt wat onderdelen van zijn lunch bij elkaar en stapt op zijn fiets. Net voordat hij weg wil rijden komt de winkeleigenaar naar buiten gerend. In zijn handen een nieuwe ham/ kaas croissant die hij met een gulle lach aan de man overhandigt.

Wauw! Ben ik hier even getuige van een top stukje klantenservice! Hoe eenvoudig kan het zijn je klanten blij te maken, een onvergetelijk moment te bezorgen. De winkeleigenaar loopt voldaan terug naar zijn drukke winkel. De wielrenner onthaast en eet zijn broodje in alle rust. Daar komt mijn vrouw. Ik omhels haar en geef een dikke zoen. Niet begrijpend kijkt ze me aan als ik zeg: “Wat ben ik blij dat we zijn gaan winkelen!“

Mijn kijk

Het zijn de kleine dingen die het doen. Niet de dure marketing acties maar de authentieke menselijke bewegingen maken het verschil. De manier waarop de winkeleigenaar naar buiten rent spreekt boekdelen. Hij doet dit niet om een goede beurt te maken maar omdat hij het meent. De hartelijkheid spat er van af.

> Help je klanten zoals jij zelf ook geholpen wil worden!

Tip

Geef elke dag in een bepaalde periode op de daluren één klant z'n aankoopbedrag terug. Wat zou meer opleveren? Een advertentie of deze face tot face gratis aankoopbedrag actie?

Reacties van lezers

"Vanaf dat ik je column heb gelezen hoop ik elke dag dat de mooie bakkersvrouw dit ook bij mij doet. Ik heb al veel broodjes voor haar deur op de grond laten vallen. Helaas!"

"Wat een slijmerd van een bakker. Ik kan me niet voorstellen dat je dit écht hebt meegemaakt. Je schrijft dit zeker om populair te worden".

Dagomzet

De zon schijnt, de hemel blauw. Voorjaar, Yes! De start van mijn hardloopseizoen. Even een paar nieuwe hardloopschoenen kopen. Vol energie loop ik de sportwinkel binnen. De tegen de toonbank leunende verkoper kijkt mij zonder begroeting aan, zet zijn gezichtsuitdrukking op stand laconiek en draait zijn hoofd bij me vandaan.

Deze onprettige niet-ontmoeting overvalt me en doet erg zijn best mijn kooplust van me af te nemen. Met gierende remmen kom ik tot stilstand. Ik bezin mij enkele seconden. Dan stap ik met winnersdrang op de verkoper af. “Mag ik je wat vragen? Heb je ook hardloopschoenen?”, weet ik uit mijn mond te wringen. De verkoper wijst nonchalant naar een schoenenwand. Ik kijk hem strak aan. Mijn blik zegt: ‘Jij gaat mij helpen’. Dat werkt. Traag komt ie in beweging en wijst enkele modellen aan. Ik maak een keus. Lauwtjes loopt de verkoper, zonder iets te zeggen, naar het magazijn. Enkele minuten gaan voorbij.

Ik loop richting het magazijn om te kijken waar ie blijft. ‘Hij zal toch niet een sigaretje aan het roken zijn?’ Op de deur hangt een whiteboard met slordig geschreven doelstellingen van de dag. Allerlei vragen schieten er door mijn hoofd. Hoe kan het dat deze verkoper niet in klanten geïnteresseerd is? Heeft ie zijn dag niet? Juist bij een sportwinkel verwacht je toch dat de verkopers, als team, de dagomzet willen halen? Elke klant als kans zien om die dag te willen winnen? Alle klanten een welkom gevoel geven, in de watten leggen, koesteren? Eigenlijk moet de dagomzet niet een bedrag zijn maar het aantal blije gezichten. ‘Hoeveel blije klanten hebben we al?’

Na zeven minuten komt de verkoper terug gesjokt. Zonder een alternatief te demonstreren vertelt hij dat mijn maat er niet meer is. Ik vertrek. Dag winkel, dag omzet!



Bekijk het filmpje

Dagomzet op YouTube

Mijn kijk

Een verhaal en filmpje dat boekdelen spreekt! Waarschijnlijk maakt het de verkoper helemaal niet uit of klanten kopen of niet, hij krijgt zijn salaris toch wel. Elk mens heeft een talent, ook deze verkoper. De vraag is: wat is dat talent en hoe kan dit worden aangesproken binnen het verkoopproces?

> Laat klanten zien dat je oprecht blij bent dat zij jouw salaris komen brengen.

Tip

Uit de praktijk blijkt dat winkelpersoneel tussen 10% - 30% meer omzet scoort als men er zelf voordeel bij heeft. Betrek je medewerk(st)ers bij het bedenken van de doelstellingen en hoe deze te bereiken. Hun houding en gedrag verandert van passief naar proactief!

Reacties van lezers

“Leuk filmpje met tenenkrommend gedrag en ‘advies’ van deze verkoper. Mocht je echt op zoek zijn naar hardloopschoenen? Dan het advies een dergelijke winkel hard voorbij te lopen en naar een echte specialist te rennen!”

Stilstaan of bewegen

Vier jaar geleden kwam ik in een crisis terecht zoals nog nooit was gebeurd in mijn 15 jaar ondernemerschap. Een emotionele en financiële crisis. Contracten liepen af, nieuwe klanten bleven uit en een debiteur van 22.000 euro. Het saldo van mijn bankrekening stond op 600 euro terwijl ik de afschrijving van m'n hypotheek als een sneltrein op me af zag denderen. Oh ja, en eten moesten we ook nog.

Ik bevroor, kon me niet meer bewegen en wist niets meer te doen. Volledig uit het veld geslagen. De enige speelruimte die ik had was een potje met reservegeld voor eventuele juridische geschillen. Door mijn hoofd spookten twee scenario's. 'Ga ik de debiteur aanpakken of zal ik met dat reserve geld iets doen dat nieuwe klanten oplevert?' De volgende dag werd ik met het laatste wakker. 'Ik ga een boekje maken van mijn columns met de titel 'Ik wil meer omzet' en de totale 1e druk gratis weggeven aan winkeliers in Nederland'. Zo gezegd, een week later gedaan. Gevolg: landelijke media aandacht en tweeduizend verstuurde boekjes. Uit deze contacten kwamen vragen of ik ook lezingen en workshops gaf. Vanaf dat moment liep mijn agenda weer vol met nieuwe opdrachten.

De reden dat ik dit persoonlijke stukje met je deel is om te helpen. Te helpen op de momenten dat je bevriest en niet meer kunt bewegen. Te helpen je te laten beseffen dat je op zulke momenten altijd de keus hebt het anders te bekijken en te doen. Misschien is nu zo'n moment voor jou. De kosten lopen op, omzet blijft uit en de winst duikelt diep de rode cijfers in. Je ziet je winkel de afgrond in storten met jezelf erbij. Hoe nu verder? Er zijn twee manieren om te ondernemen. Vind een weg of maak er één! Door stil te staan vind je de weg niet. Door stil te staan maak je ook geen nieuwe weg. Beweeg, vind en creëer! Tijdens mijn lezingen vertel ik wel eens aan het publiek: "Als je morgenochtend wakker wordt, wat is dan het eerste waar je aan denkt? Ga dat dan doen!"

Mijn kijk

Achteraf is het vaak makkelijk oordelen. Maar op dát moment, toen ik in die moeilijke situatie en periode zat, was álles onzeker. 'Wat nou als' schoot er vaak door m'n hoofd met allerlei angstscenario's en bevriesgedrag als gevolg. Geef niet de negatieve gedachtes voeding maar investeer in het positieve! Dat doet het diep bevroren gebied ontdooien als sneeuw voor de zon.

> I've learned so much from my mistakes. I'm thinking of making a few more!

Tip

Geven is de essentie van succes. Anderen mensen blij maken. Dat wat je geeft krijg je meervoudig terug, tenzij je het verwacht! Als je geeft om terug te ontvangen verliest het zijn kracht.

Reacties van lezers

"Dank je wel Ad voor het delen van je heftige ervaring! Soms is het leven zo onrechtvaardig dat ik door emotie verkeerde beslissingen neem. Deze column helpt me!"

"Het uitvoeren van nieuwe ideeën gaat vaak samen met angst. Ik heb ontdekt dat angst nodig is om tot prestatie te komen".

"We hebben blijkbaar allemaal onze lessen te leren. Meestal lijkt het allemaal hosanna. Ik ben blij met je openheid. Hier kan ik wat mee!"

Wisselgeld

Striemende regen slaat hard in mijn gezicht. De wind giert tussen de winkelpanden en duwt me bruut over de promenade, op weg naar mijn parkeerplaats. De meter staat op nul. Ik wil langer blijven, Sinterklaas cadeautjes kopen, nu is het nog rustig in de stad. Doorweekt en koud tot op mijn botten weet ik mijn portemonnee uit mijn binnenzak te vissen. Shit, geen kleingeld, ik kon het weten. Het apparaat vreet alleen metaal. Tja, wat nu? Dan maar even wisselen bij een winkel.

Maar och jee, oppassen geblazen! Winkelmedewerk(st)ers rondom parkeerautomaten vinden geldwisselende klanten erg irritant. Moeite doen zonder dat het omzet oplevert. Reacties als ‘de kassa kan alleen open bij een aankoop’ en ‘wij wisselen niet’ zijn het gevolg. Gaat mij dát overkomen?

De verkoper heeft mij als wisselaar gespot en ziet mij binnenkomen. Krachtig omklem ik een briefje van tien euro en loop met goede moed op de verkoper af. Half over zijn administratie gebogen kijkt de andere helft van hem mij wantrouwend aan. Ik open mijn mond en doe alsof ik die geldwissel vraag wil stellen. Maar dan pak ik snel een mega Snicker uit de stellage en leg die met een grijns op de toonbank, samen met mijn tien euro. De verkoper kijkt mij verward aan. Ik vergroot mijn grijns. Keihard word ik terug gepakt. “Heeft u niet kleiner, de muntjes bewaar ik liever voor klanten!” snuift de man woedend. Mijn bloed bereikt het kookpunt dat mijn verkleumde botten spontaan verwarmt. “Ik ben toch klant”, probeer ik nog. Als dit mijn winkel was zou ik zorgen voor massa’s kleingeld, leuke kassakoopjes en een gezellig praatje. Zijn geldwisselaars niet een kans in plaats van een bedreiging? Met mijn gepinde mega Snicker verlaat ik oververhit, zonder kleingeld, deze winkel. Sinterklaas rijdt dus stilletjes dit stadje voorbij.

Mijn kijk

Elke kans die je hebt om een relatie met een klant op te bouwen is er één. Klanten die niet nú hun portemonnee trekken kopen misschien later wel, mits ze het jou gunnen! Ook hier geldt de wet van de wederkerigheid. Wat je geeft krijgt je terug!

> The mind is everything. What you think you become.

Tip

Nodig klanten uit ook de volgende keer weer bij je terug te komen om geld te wisselen! Dat is iets wat klanten niet verwachten. Ze weten ook wel dat winkelmedewerk(st)ers geld wisselen als vervelend ervaren. Door juist het omgekeerde gedrag te tonen verras je hen hier positief mee waardoor ze jou de omzet gunnen.

Reacties van lezers

“Ik weet zeker dat er veel meer omzet te maken is door de klant op een onverwachte plezierige manier te benaderen en tijd te nemen”.

Tompoes

Sommige mensen vragen zich af waarom mijn columns en verborgen camera filmpjes meer negatief dan positief zijn. Het antwoord is heel simpel. Het is datgene wat ik meemaak als ik winkel. Zeer waarschijnlijk zijn het diezelfde punten die u als winkelende consument ervaart, met dat verschil dat ik er met mijn camera langer bij stil sta. Als eye opener. Zo ook deze keer.

Samen met een vriend stap ik een schoenenwinkel binnen, we hebben allebei schoenen nodig. Achter de toonbank staat een jonge, blonde verkoopster. Ze begroet ons hartelijk. In mijn ooghoek zie ik dat ze snel iets onder de toonbank wegmoffelt.

“Kijk eens”, zeg ik tegen mijn vriend terwijl ik hem een schoen laat zien; “Die is mooi”. De verkoopster reageert direct; “Net nieuw binnen, van de nieuwe collectie” terwijl haar hand nog steeds onder de toonbank verstopt blijft. “Je mag rustig verder eten hoor”, zeg ik tegen de verkoopster. Ze reageert spontaan en tovert met een aanstekelijke lach haar tompoes boven de toonbank. Lieve ondernemers, tot zover gaat het goed, toch? Maar helaas, mijn kritische kant dwingt mij te schrijven waar de leerpunten liggen.

Terwijl ik de schoen in het rek terug zet en nadenk over het soort dat ik wil kopen peuzelt de aardige verkoopster aan haar lekkernij. Ze zet het gesprek voort. Uitstekend! Jammer genoeg niet over mijn schoenen maar over zichzelf. Gemiste kans! Ik verleg mijn aandacht naar mijn vriend in de hoop dat ze me volgt. Helaas heeft ze ook geen oog voor zijn koopsignalen maar hapt er lekker op los. Ik geef haar een laatste mogelijkheid door nog even stil te staan bij de schoenen die ik leuk vind. Geen response. Enthousiast neemt ze tussen het smakken door afscheid. Vreemd genoeg komt er ineens een woord bij me op: mispoes.



Bekijk het filmpje
Tompoes op YouTube

Mijn kijk

Klanten hebben geen boodschap aan persoonlijke situaties en omstandigheden van verkopers. Een patiënt is ook niet geïnteresseerd in het wel en wee van de dokter. Hij wil gewoon van z'n klacht af. Klanten willen simpelweg geholpen worden met een oplossing voor hún 'probleem'. Het is je verantwoordelijkheid als verkoper al je werk en andere zaken te laten vallen en je volledig te richten op elke klant die je winkel binnenkomt. De verkoopster in dit verhaal had als grap kunnen zeggen: "Wil je ook een stukje?" of: "Nee joh, ik eet die Tompoes later wel op. Ik kom eerst even gezellig bij jullie".

> Luisteren doe je niet met je mond.

Tip

Als je iets te vieren hebt, deel dit dan met je klanten en maak er een feest van. Niets te vieren? Bedenkt dan iets wat je die dag wél kunt vieren!

Reacties van lezers

“Mijn vrouw en ik hebben een C1ooo supermarkt en een tegenoverliggende DA drogisterij met Postkantoor. Ik hoop dat het bij ons anders gaat. Mocht je een keer de proef op de som willen nemen? Je bent welkom!”

“Wellicht zag ze in jou de felbegeerde vrijgezel waar ze al jaren op wachtte en dacht ze misschien ‘wat kunnen mij die schoenen schelen!’”

“Zo op het oog een moeilijke situatie. Jullie waren de enige klanten en de verkoopster stond min of meer alleen. Ik kan me voorstellen dat deze verkoopster lekker haar Tompoes gaat opeten. De boog kan toch niet altijd gespannen staan?”

Koopknop

Ik loop over de gemarkeerde paden tussen de interieur-accessoires van een groot woonwarenhuis.Slimme marketingprikkels als geur, kleur en geluid doen erg hun best mijn koopknop aan te zetten. Neem mij, pak mij, koop mij!

Na dit gewonnen gevecht kom ik met een leeg mandje op de plek waar ik moet zijn, de keukenafdeling. Daar ontmoet ik het sterkste marketingwapen dat mijn koopknop weet in te drukken, een mens! Precies op het juiste moment trakteert de hartelijke verkoopster mij op een brede glimlach. Haar vrolijke, blauwe ogen raken mijn ziel, wat een feest! “Ik zoek een combimagnetron”, vertel ik haar. Na een paar korte vragen trekt ze enthousiast de klep van enkele modellen open en begint te vertellen. “Kijk”, zegt ze, “in deze oven kun je binnen tien minuten heerlijk krokante kipkluifjes klaarmaken door de speciale bakplaat”. Ik kijk haar verlekkerd aan en zeg: “Dat klinkt verrukkelijk, zeker als je honger hebt”. Ze reageert impulsief: “Wilt u iets, wilt u een broodje kroket?” Het is nog maar elf uur, maar wat kan het me schelen.

Even later zit ik met het heerlijke broodje kroket aan tafel en kletsen we over allerlei zaken. Haar spontaniteit en onbevangenheid zijn oprecht, puur. Het liefst zet ik nu mijn verborgen camera uit, ik geneer me. Ontspannen vertelt de verkoopster enthousiast over keukens, stelt vragen en luistert. Ze ontdekt dat er om de combimagnetron nog een inbouwkast nodig is en een keukentje voor mijn nieuwe kantoor. Wow, bij haar wil ik kopen.

Tevreden wandel ik met een stapel brochures richting de uitgang langs een videoscherm. Ik geef de perfect commercieel lachende vrouw een knipoog. Geen reactie. Geef mij maar mijn eigen verkoopster. Zij is écht.



Bekijk het filmpje
Koopknop op YouTube

Mijn kijk

Elk mens is uniek en heeft iets moois, iets bijzonders! De meeste mensen lopen daar niet mee te pronken. Het is je taak en uitdaging als verkoper dit moois te gaan ontdekken door aandacht en onderzoek. De buitenkant van mensen schrikt vaak af. Bot, chagrijnig, stil, afwezig. Daarachter schuilt een mooi mens die straalt. Deze verkoopster kan haar klanten laten schitteren als een diamant. Ze sterk laten zijn in eigenwaarde en zelfvertrouwen. Het gaat niet over jou, maar over de klant!

> Geluk is wanneer wat je voelt, wat je denkt en wat je doet met elkaar in harmonie zijn.

Tip

Op de weg blijven kijken, koppeling indrukken, schakelen, blijven kijken en langzaam de koppeling loslaten. We hebben het allemaal geleerd. Het verkoopproces is hetzelfde. Leer de stappen van het verkoopproces goed kennen en toe te passen en ontwikkel daarmee je eigen verkoopstijl.

Reacties van lezers

“Weet je zeker dat je de dame in kwestie wel geheel hebt omschreven? Ben je niet vergeten te melden dat haar borsten je ‘n beetje uitdagend ‘aankeken’?”

“Leuk verhaaltje, maar ik kan hier niet zoveel mee. Uiteindelijk gaat de klant, jij in dit geval, nog met niets de deur uit”.

“Ik wil je even laten weten dat ik elke keer weer geniet van je filmpjes, van tenen krommend tot een smile! Dat is het mooie van retail, het blijft mensenwerk”.

De sigaar

Het is vrijdagmorgen en ik heb zojuist de kinderen naar school gebracht. Een druk ochtendprogramma voor de boeg, veel to do punten op mijn lijstje. Eerst gauw nog even naar de stad, sigaren kopen. Ik knal mijn auto de parkeergarage in, sjees de trappen op en begeef mij in een rap tempo naar de sigarenwinkel. Ik open de winkeldeur en zie de eigenaar, hij staat in gedachten verzonken.

Een geur van sigarenrook omarmt me en begeleidt me vloeiend richting toonbank. Onverstoord kijkt hij op. Een blik van herkenning glijdt over zijn gezicht, een glimlach verschijnt. Waardig komt hij achter zijn toonbank vandaan en loopt gracieus naar me toe. Zonder woorden schudt hij mij de hand terwijl zijn andere hand licht mijn schouder aanraakt. Dan loopt hij rustig naar een grote wand met sigarendozen, klimt op een trapje en tovert mijn favoriete handgemaakte Brasil tevoorschijn. Kalm vervolgt hij zijn weg, terug richting toonbank. Halverwege draait ie zich om en vraagt: “Of wil je er eentje opsteken?“ Ik hoor mezelf antwoorden: “Nee, ik moet nog heel veel doen vanochtend“, waarop hij fijnzinnig reageert: “Van wie?“

Een kort moment later zitten we ieder in een zachtleren fauteuil te genieten van een sigaar met koffie en praten over alles wat ons op dit moment bezig houdt. Een winkel met bezieling, een plek waar je volledig tot rust komt. Waar je écht gezien en gehoord wordt. Waar luisteren niet praten betekent maar voelen en verbinden. Gelukkig bestaan ze nog!

Mijn mobiele rinkelt mij terug in de realiteit van alledag. Traag hijs ik me op uit mijn luie stoel en slenter richting winkeldeur. Ik kijk om, in de ogen van mijn winkelman en vertrek met een glimlach. Met een sierlijke boog gooi ik mijn verfrommelde to do lijstje in de prullenbak.

Mijn kijk

Deze winkeleigenaar neemt alle tijd en aandacht voor elke klant, ondanks de rij met wachtende klanten voor zijn toonbank. Wat me opvalt is dat iedereen rustig afwacht zonder irritatie. Het lijkt erop dat klanten elkaar dit moment gunnen.

> Focus met je winkel op een ‘place to be’, en niet op een ‘place to buy’.

Tip

Stel eens één gemeende open vraag meer dan je normaal zou doen! Je komt meer van je klanten te weten. Het verhoogt de binding en de herhalingsbezoeken/aankopen!

Reacties van lezers

“Deze sigarenwinkeleigenaar is zelf een keer de sigaar. Het is namelijk bij de wet verboden om een sigaar in je winkel op te steken laat staan er gratis eentje aan te bieden!”

“Heeft die man niets anders te doen? In de rij voor de kassa is irritatie nummer één van winkelend Nederland. Waarom zou dat in deze winkel anders zijn?”

Zien

Met knikkende knieën stap ik de winkel binnen. Bij de entree blijf ik even staan. Het bloed giert door mijn aderen, mijn hart slaat op hol. Nog nooit ben ik zo een winkel in gegaan. Mijn eerste keer!

Wat staat me te wachten? “Dag meneer“ hoor ik een vriendelijke man zeggen. Ik durf hem niet recht aan te kijken. Mijn blik schiet ontwijkend de winkel door. “Mooie bril op!“ Zijn charmante woorden galmen door mijn hoofd en balsemen mijn ego. In mijn ooghoek zie ik hem recht op me af komen. Help! Wat doe ie nu dan? Met uitgestoken hand stelt hij zich voor: “Ik ben Nico“. O jee, zou hij mijn verborgen camera zien? Geanimeerd raken we in gesprek. Al snel voel ik me thuis en ontspan volledig. “Mijn winkel is net een kroeg“ zegt hij lachend. “Als je een leuke vrouw of man ziet dan ga je daar toch even mee praten? Dat je voor mijn producten komt is wel duidelijk. Daar kunnen we straks ook nog wel over praten“.

Met een kop koffie kletsen we over het leven. Ik blijf langer dan ik van plan was. Sterker nog, eigenlijk wil ik er niet meer weg. Wat is nu het geheim van deze winkelier die al zestien jaar zijn winkel succesvol runt? Het antwoord is eenvoudig: authenticiteit. Hij is zichzelf, heeft geen angst om te vragen. Hij doet wat ie denkt en voelt te moeten doen. Oprecht, eerlijk en gemeend op zoek naar de verhalen van mensen. Dat zijn de plekken waar klanten naar terugkeren. Een winkel als podium, waar klanten op een voetstuk komen te staan.

Ik geef Nico een knipoog en vertel hem het geheim van mijn verborgen camera. Hij kijkt me beduusd en ongelovig aan. We nemen lachend afscheid. Tevreden dat ik niet door de mand ben gevallen verlaat ik zijn brillenwinkel.



Bekijk het filmpje

Zien op YouTube

Mijn kijk

Wat moet ik hier nog aan toevoegen? Als je het filmpje bekijkt, zie je wat ik bedoel. Een super winkelervaring zoals het hoort. Geen gemaaktheden, een eerlijke, echte winkel waar kennis van producten en oprecht klantcontact in balans is.

> Klanten komen niet kopen maar brengen een verhaal.

Tip

Besef dat de klant tijdens de eerste 2 contactminuten een oordeel over je vormt en daardoor je wel of niet de order gunt. Kijk in de ogen van de klant (welke kleur), lach, geef een hand, richt je hart op zijn/haar hart, spiegel je lijf en spreek dezelfde taal.

Reacties van lezers

“Kijk, hier krijg ik nou kippenvel van. Super! Wat een ontzettende leuke kennismaking. Zo wil toch iedereen begroet worden? Heb je geen spijt dat je er geen bril gekocht hebt?”

“Gelukkig kan het nog, een klant een hand geven bij binnenkomst. De vraag blijft, zijn het alleen de winkeleigenaren die dit kunnen? Een goede trigger om te kijken hoe deze gastvrijheidsuiting bij zijn winkelpersoneel tot stand te brengen”.

Onderkoeld

Het is warm, de terrassen zitten gezellig vol. De winkels zijn leeg. Mooi moment om me uitgebreid te laten adviseren. Goed op temperatuur en vol koop-zin stap ik de klantloze elektronica winkel binnen op zoek naar twee nieuwe beeldschermen. Overal hangen gele actieposters. Belastingvrij kopen, dat lijkt mij wel wat.

Beide verkopers gaan gebukt onder werk dat hen volledig in beslag neemt. Dat werk ben ik niet. Wel warm maar zonder welkom wandel ik door de winkel. Het geluid van schelle commercials echoot door de ruimte. Kleurrijke reclamebeelden spatten van de TV schermen en schreeuwen om mijn aandacht De verkopers knutselen ondertussen rustig verder en geven geen enkele blijk van hulp. Mijn temperatuur daalt. Na enige tijd houd ik het voor gezien en begeef me richting uitgang. “Kan ik iets voor u betekenen, meneer?“ hoor ik de verkoper zeggen terwijl hij de weg naar buiten blokkeert.

Ik krijg het gevoel dat ze dachten: ‘Oh shit een klant. Helemaal vergeten.’ “Ik zoek een scherm“ vertel ik hem. “Wat voor scherm?“ vraagt hij snel en koel. “Voor eh thuis, voor de tv en voor de…“ Verder kom ik niet. “Hoe groot?“ Hij dendert mijn zin aan gruzelementen en knalt mijn tweede schermwens aan gort. Mijn temperatuur daalt onder nul. “Weet ik niet, geen idee“ antwoord ik wat aangeslagen terug. “Hoeveel meter zit u er van af?“ Ik antwoord: “Drie meter of zo“.

Hij draait zijn vragentape verder af. “Nou dan kan je kiezen tussen een 82 cm scherm of een 102 cm“. “Zit er niets tussenin?“, vraag ik. “Ja, dan krijg je een maatje groter“. Beduusd reageer ik: “Dat zit er toch niet tussenin?“ Hij probeert zich eruit te redden. “Nee nee, daarom is het een maatje groter“. Ik onderbreek het ijzige verkoopgesprek met een onderkoeld bedankje en vlucht de winkel uit om me op een terrasje lekker op te warmen in het voorjaarszonnetje.

Bekijk het filmpje
Onderkoeld op YouTube

Mijn kijk

Deze verkopers zijn drukker met hun procedure werkzaamheden dan waarvoor ze op de winkelvloer horen te staan, het helpen van klanten. Als klant heb ik daar geen boodschap aan, ik wil oprechte aandacht en professioneel advies. Beide kreeg ik niet in deze winkel terwijl ik veel geld wilde besteden.

> Een klant komt altijd van rechts.

Tip

Maak het verkoop-vak niet ingewikkelder dan dat het is. Leer de verkopers sensitief handelen zowel verbaal als in houding en gedrag. Daarmee stijgt de verkoop door de gunfactor.

Reacties van lezers

“Wat een herkenbaar verhaal! Dat is de reden waarom ik mijn spulletjes niet meer in een winkel koop. De verkopers luisteren toch niet écht naar mij en op internet vind ik alles over het product wat ik wil kopen”.

“Weet je, Ad? Jouw verwachtingen zijn veel te hoog. Dat geeft alleen maar teleurstellingen. Je had zelf toch ook even op die verkoper af kunnen stappen?”

Nummertje

Nieuwsgierig kijk ik naar binnen en zie één klant. Aha, dit kan leuk worden. Hier was ik de vorige keer de enige klant en moest toch een nummertje trekken, ‘want we leren elke klant dit systeem’. Ik wandel de apotheek in, passeer demonstratief het nummertjesapparaat en sluit achter in de ‘rij’ aan.

Er zijn twee medewerksters. Eentje is druk met de klant voor mij, de ander met ‘achter de toonbank’ werk. Ze staat met haar rug naar mij toe. Na een eeuwigheid draait ze zich om. Ze ziet mij staan maar maakt toch nog even haar klusje af. Uiteindelijk opent ze een balie en drukt op een knopje. ‘Ding dong’ galmt er door de apotheek, ‘volgend nummertje’. Ik kijk demonstratief rond, achter mij zijn toch écht geen klanten. Koeltjes loop ik naar haar toe en negeer uitdagend het nummertjes ritueel. “Heb je aspirines, ik heb een enorme koppijn”, bedenk ik ter plekke. Even is het stil. “Wil je paracetamol?” vraagt ze. “Ja graag”, hoor ik mezelf zeggen. Ze vroeg niet eens om mijn nummertje! Verbaasd reken ik af. “Wil je soms een glaasje water?” Weer een onverwacht positieve manoeuvre. Braaf eet ik de paracetamol tegen de hoofdpijn die ik niet heb en klok hem met het glaasje water weg. Vriendelijk neemt ze afscheid. Ze heeft me goed geholpen en toch voel ik me niet écht gezien en welkom in deze apotheek. Doordat de medewerkster mij niet begroette en besloot haar klus eerst af te maken kreeg ik het gevoel niet belangrijk te zijn, lastig zelfs. ‘Nee hè, weer een klant, nou hij wacht maar even’. Herkent u dat? Hoort een klant niet altijd onder elke omstandigheid op nummer 1 te staan? Met een dubbel gevoel begeef ik me richting de uitgang en zet mijn verborgen camera uit.

Bekijk het filmpje
Nummertje op YouTube

Mijn kijk

Procedures kunnen absoluut bijdragen om klanten nog beter te kunnen helpen. In deze winkel waren er maar twee klanten, en toch moest ik lang wachten in mijn beleving. Dat geeft mij het gevoel dat ik er niet toe doe. Als de verkoopster mij een vriendelijk knikje had gegeven of oogcontact had gemaakt, dan had ik me meer welkom gevoeld. Haar vriendelijkheid en oplossingsgerichtheid maakt wel veel goed gelukkig.

> Zijn er procedures bedacht om klanten beter te helpen, of zijn er klanten bedacht om de procedures goed te laten verlopen?

Tip

Begin een gesprek niet met 'Goedemorgen' of 'Goedemiddag', maar met 'Welkom mevrouw/meneer'. Niet met 'Kan ik u helpen?' maar 'Mag ik u helpen?' Een kleine verandering die consequent wordt toegepast heeft grote gevolgen.

Reacties van lezers

"Ik vind dat mensen hedendaags te veel verwend zijn. Bij drukte kun je niet verwachten dat je alle aandacht krijgt, dat er niet voor niets een nummertje getrokken moet worden".

"Wanneer de normale beleefdheidsvormen in acht worden genomen had u op z'n minst moeten zeggen 'hebt u aspirines, ik heb enorme hoofdpijn. U als eigenaar van een trainingsbureau moet dat toch weten!"

Grote boodschap

Voldaan na een heerlijke zakenlunch stap ik achter het stuur. Een ontspannen middagje sauna voor de boeg. Het duurt een eeuwigheid voor ik er ben. Nog twee kilometer, vijfhonderd meter, pfff, eindelijk. Haastig parkeer ik mijn auto, gris mijn tas eruit en loop naar de ingang. Shit, natuurlijk net nu een lange rij voor de balie. Eindelijk ben ik aan de beurt.

Snel worstel ik me door het vaste protocol van vragen heen en ga naar binnen. Met samengespannen spieren ontkleed ik me, trek vlug mijn badjas aan, dump mijn handdoek aan een haakje en versnel mijn pas richting toiletten.

Verbaasd blijf ik staan: 'Tijdelijk alle wc's buiten gebruik'. Dit kan toch niet waar zijn, wat nu? Ik loop wat stroef naar een medewerkster om te vertellen wat mij dwars zit. "Tja, heel vervelend, de wc's zijn verstopt, we proberen het snel op te lossen. U kunt wel plassen hoor, maar niet doortrekken. Of anders plast u onder de douche, daar spoelt het wel weg". Om me heen giechelen mensen wat ongemakkelijk. We zien onze plassen zich al via onze voeten gezellig verzamelen in de douchegoot, lekker onhygiënisch! En mijn grote boodschap dan? Met buikkramp blijf ik achter, tijdelijk niet te genieten in een Wellness resort van tijdloos genieten.

Juist zo'n onvoorziene omstandigheid is een kans om klanten positief te verrassen. Wat een reclame als je zoiets met humor kunt oppakken en elke klant ter compensatie van het ongemak een gratis drankje schenkt! Of desnoods een korting bij de volgende entree, klantenbinding van de bovenste plank. Daar kan gaan advertentie tegenop, en wat kost meer? Helaas, daar hadden ze geen grote boodschap aan.

Mijn kijk

In dit sauna geval zou het fijn zijn geweest als de medewerkster mij serieus had genomen en voor mij een oplossing had bedacht. Nu voelde ik me met mijn kluitje het riet van het afkoelmeertje in gestuurd.

> Een probleem-georiënteerd gesprek creëert problemen. Een oplossing-georiënteerd gesprek creëert oplossingen.

Tip

Geef je teamleden de ruimte om op eigen initiatief klanten blij te maken. Soms ontstaan er situaties die niet in vaste protocollen passen.

Reacties van lezers

“Toch laat ik ook wel eens een steekje vallen, onder de noemer ‘geen zin, morgen weer een dag’. Het erge is dat ik mij er van bewust ben, en het toch laat gebeuren. Jouw columns zorgen ervoor dat ik weer wat scherper naar de zaak kijk. Bedankt“.

“Zelf snap ik niet zozeer het plezier waarmee je deze tekst hebt opgezet terwijl je ‘in node’ was, op het moment van beleving”.

“Ik moest wel grinniken toen je een medewerkster ging vertellen wat je ‘dwars zat’. Treffend gevonden als je met hoge nood voor een dicht toilet staat”.

Toetje

Donkergrijze wolken stapelen zich op aan de strak blauwe hemel. Ondanks het ochtendgloren wordt het snel donkerder. Een felle lichtflits knalt mijn droom aan gort en ontwaakt me uit mijn slaap. Verward stap ik uit de tent en zie de zwarte Provençaalse hemel in alle hevigheid naar beneden storten. Vergeefs ontwijk ik de pijpenstelen die te pletter slaan op het tentdoek. Dat wordt geen ontbijtje voor de tent. Op naar een restaurantje.

Met ons gezin rijden we drie keer langs een niet ogend pand wat een horeca plek blijkt te zijn, de enige in de buurt. De magen knorren en hongerig rennen we tussen de regengordijnen door naar de ingang van dit pand. De serveerster kijkt op en begroet ons met een spontane, hartelijke lach. Haar oprechte vriendelijkheid doet me goed. Ik nestel me tussen de plastic stoelen op het wat tochtige, niet waterdichte terras.

Een heerlijke geur bereikt mijn neus en verleidt me daar naar op zoek te gaan. Al lopend richting toiletten bereik ik het beginpunt van dit heerlijke aroma. Een grote pan met aardappelpuree en saucijzen staart me aan, en daarbij het ontbijtende personeel. Dat wil ik ook! Terug aan tafel vraag ik het de serveerster. “Sure, I can make that for you, no problem. It isn’t on the menu because it’s a winter recept”. Ik kijk naar buiten, naar de regen. Ze begint te lachen. “Please sit down, welcome to our place”.

Na een half uurtje wordt ons wachten beloond. Stralend komt de serveerster met de dampend hete borden met verse aardappelpuree, saucijzen en vette jus naar onze tafel. We likken onze vingers af. Zij snapt wat het betekent om meer omzet te maken. Verkoop wat klanten willen! Met volle buiken van deze Engelse wintermaaltijd in de Franse zomer verlaten we het restaurant. En het toetje? Die komt vrij snel achter ons aanlopen. “Did you enjoy the meal?” horen we achter ons. Daar staat ie, vers uit de keuken, de kok. Stralend en hoopvol wacht hij ons antwoord af.

Mijn kijk

Klanten een gastvrij en welkom gevoel geven is mensenwerk, dat lukt niet alleen met interieur, geur, kleur en smaakstoffen. Veel bedrijven, winkels en mensen doen alsof ze gastvrij zijn. Ze zijn niet gastvrij vanuit het hart maar vanuit het denken. Dat geeft een plastic gevoel, nep, niet echt. Toch laten duizenden mensen zich nog steeds door deze onechtheid misleiden. Lang leven de echte echtheid!

> Dat kleine beetje meer of minder maakt het verschil tussen voortgang of faillissement.

Tip

Help klanten eens een dag zonder enkele interesse. Help dan eens je klanten met volledige aandacht en belangstelling. Op welke dag kom je opgewekter thuis?

Reacties van lezers

“Zeker een bedacht verhaaltje om je punt duidelijk te willen maken. Ik kan me niet voorstellen dat de Fransen zo gastvrij zijn zoals jij omschrijft. Wat een blamage!”

“Ik zie het helemaal voor me. Dat goedkope plastieken interieur doet er ook helemaal niet echt toe. Deze mevrouw gaat het om haar gasten, ze blij te maken, een welkom gevoel te geven. Daar kunnen wij als onbeschofte, egoïstische Nederlanders nog veel van leren”.

Feest

Qua broodkeus heb ik in huize Van Beek weinig in te brengen. Zo kan het zijn dat ik mezelf op een vrijdagochtend terug vind bij ‘de echte bakker‘ met strikte instructies van vrouw en kinderen. Zo ook deze vrijdag.

Ik wacht op mijn beurt en droom wat voor mij uit. De vrouw voor mij rekent af. De verkoopster blijft maar herhalen dat ze niet snapt waarom het fout is gegaan. Mmm, dromen lukt niet meer: wat is hier aan de hand? Ondertussen loopt de winkel vol met klanten. Blijkbaar heeft de vrouw gisteren tevergeefs op een taart gewacht. Nu zie ik het helemaal voor me. Een snikkende jarige kleuter die zich zo had verheugd op zijn Ajaxtaart, of een kantoorafdeling die wilde vieren dat hun baas eindelijk met pensioen ging. Wat een drama! Als de verkoopster afsluit met: “Nou, ik hoop dat we het zo een beetje hebben gecompenseerd“, ontploft de eerst nog rustige vrouw. “De dag is voorbij, de verrassing er helemaal af en jullie zetten daar niks tegenover, hoezo gecompenseerd?“ De verkoopster loopt nu toch maar even voor overleg naar achteren. Alle klanten wachten in spanning af. Hoe lost onze lekkere, echte bakker dit op? Krijgt ze de allergrootste slagroomtaart gratis mee met een zoen van de bakker zelf? Het is toch afschuwelijk wat haar is overkomen?

Daar is de verkoopster weer en zegt opgewekt: “Weet u wat mevrouw, wij vergoeden uw reiskosten“. Ik sta perplex, reiskosten! De teleurstelling is in de hele winkel voelbaar. De broodjes worden hier wel heel bruin gebakken, maar niet voor mij dit keer. “Wie is er aan de beurt“, hoor ik nog zeggen terwijl de winkeldeur achter me dichtvalt. Nu alleen thuis nog uitleggen waarom we drie dagen fabrieksbrood eten.

Mijn kijk

Het management van deze bakkerij denkt en handelt vanuit het zakelijk proces. Ook de verkoopster verbindt zich niet met de klagende vrouw. Ze voelt niet zichtbaar mee in de teleurstelling dat de taart niet is gekomen. Klagende klanten nemen de moeite om terug te komen, uit respect. Dat lijkt niet zo omdat ze boos zijn, maar zonder respect komen ze gewoon nooit meer bij je terug. Winkels genoeg!

> Klanten geven je geen gelijk, ze komen gewoon nooit meer terug!

Tip

Durf wachtende klanten in je winkel te betrekken bij de oplossing van een ‘probleem’. Stel dat iedereen in dit voorbeeld zegt dat deze klant een grote lekkere taart verdient? Wat zou dan het effect zijn als je deze taart werkelijk cadeau geeft? Een volle winkel met wachtende klanten, een perfecte kans om iedereen ambassadeur van je winkel te maken! Een feest maak je met elkaar! Leg klagende klanten in de watten, het zijn je ambassadeurs naar groei.

Reacties van lezers

“Wat een onzin! Klanten worden steeds brutaler en denken dat ze ons bezitten. Wij mogen toch ook wel eens een foutje maken? Wij zijn ook maar gewoon mensen!”

“Gelukkig koop ik mijn taarten in de supermarkt!”

Lunch

Ik stap de lunchroom binnen. Direct bij binnenkomst hoor ik vanuit de verte een wat schelle maar vriendelijke schreeuw. De woorden dringen eerder mijn gehoorgang binnen dan de lekkere geuren mijn neus bereiken. Was dat tegen mij? Ik kijk verward op. De woorden 'goeiemorgen meneer' resoneren nog na op mijn trommelvlies. De serveerster straalt me tegemoet. Haar ogen glinsteren, haar hoofd iets scheef. Haal gulle, blije lach maakt me gelukkig.

Vriendelijk beantwoord ik haar 'goeiemorgen' en begeef mij richting een tafeltje. Op het moment dat ik de stoel wil pakken zie ik vanuit mijn ooghoek een snelle beweging. Een jongeman schiet achter me langs en pakt de stoel net iets eerder dan ik. "Gaat u zitten meneer", zegt ie heel beleefd en maakt er een gracieuze beweging bij. Eventjes denk ik: 'waar is de verborgen camera? In welke filmopname ben ik terecht gekomen?' De jongeman grijnst van oor tot oor en neemt zonder woorden afscheid van me.

Amper heb ik tijd rond te kijken of er komt alweer een hartelijke serveerster op me af. Het lijkt wel alsof ze als paddenstoelen uit de grond komen. Met een sierlijke beweging overhandigt ze mij de menukaart alsof die van goud is en ik de koning. Ze neemt gewillig mijn bestelling op en ook zij vertrekt zonder woorden.

Relaxed genietend drink ik mijn koffie op en loop richting kassa. Vanuit verschillende hoeken van de lunchroom wordt mij nog een fijne en zonnige dag toegewenst. Ik overhandig de kassière mijn kassabonnetje. Ze kijkt wat onzeker en bestudeert de nota alsof het een hoofdstuk uit het Nederlandse wetboek betreft. Rekenen gaat haar niet goed af. Warm en welgemeend neemt ze afscheid en nodigt me uit nog een keer terug te komen. Tjonge, wat kunnen we nog veel over klantvriendelijkheid leren van mensen met het Downsyndroom.

Mijn kijk

Ondanks dat er misschien wat 'overdreven' wordt gehandeld voel ik me als klant zeer welkom omdat ze moeite voor me doen, mij zien en horen. De klant staat volledig centraal. Ieder kent zijn of haar taak en probeert die zo goed mogelijk uit te voeren, vanuit het hart, bij elke klant! Een plek om naar terug te gaan, een plek om van te leren, vrij van schaamte!

> Moed betekent angst voelen en toch je hart volgen.

Tip

Ga dansen op de winkelvloer! Durf letterlijk en figuurlijk te bewegen. Hoe dichter in verbinding met jezelf des te beter de verbinding met je team en je klanten. Contact maken, open-vragen stellen, luisteren, doorvragen, meebewegen en richting geven.

Reacties van lezers

"Ik weet zeker dat er veel meer omzet te maken is door de klant op een onverwachte plezierige manier te benaderen en tijd te nemen".

"Als ik in een restaurant of winkel ben waar mensen werken met het Downsyndroom geniet ik altijd zo van de moeite die ze voor me doen. Ik heb merk dat ik dan geen haast meer heb!"

Droom

Dom, dom, dom! Ik had het kunnen weten. Waarom ben ik zo stom om tussen kerst en oud & nieuw te gaan winkelen? Al vijftien minuten sta ik samen met mijn zoontje in de rij te wachten en ben nog lang niet aan de beurt.

“Pappa”, zucht mijn zoontje, “waarom moet dat dan nu? Dat kan toch ook wel wachten tot volgend jaar?” De spanning neemt toe en perst langzaam mijn gemoedsrust aan gort. Ik voel dat een chagrijnige bui zich razendsnel ontpopt tot waarschijnlijk de heftigste Tornado Outbreak ooit. Minuten lijken wel uren. Eindelijk is het zover, wij zijn aan de beurt. Een vriendelijk ogende jonge man komt naar me toe en steekt gastvrij zijn hand naar voren. Hij kijkt mij open en recht aan.

“Hoi, ik ben Tim. Wat leuk dat jullie er zijn”, zegt hij hartelijk. Even kijk ik hem met mijn verwoestende blik aan. Dan ineens wordt het stil om me heen. De vooruitgestoken hand van Tim blijft sierlijk in het luchtledige hangen. Zijn stralende ogen wijken niet van de mijne. Droom ik van een top gastvrijheidsbeleving of is dit echt? Mijn opkomende orkaan neemt snel af tot een licht briesje. Ik ontwaak, kijk hem aan en schud hem de hand. “Hoi, ik ben Ad”, zeg ik wat verwrongen met het schaamrood op mijn kaken. Tim blijft lachen. “U was hier twee weken geleden toch ook?” vraag hij. Beng! Weer zo’n knaller!

Ik voel me gezien, ik voel me geraakt, ik voel me welkom! Beduusd blijf ik even staan. Voordat ik het in de gaten heb neemt hij de spullen uit mijn handen en legt ze op een tafel. “Wow, dat is mooi” zegt hij opgewonden. Weer geeft hij mij een hand. “Nou, bedankt, en tot de volgende keer!” hoor ik hem nog zeggen terwijl zijn collega het portier van mijn auto open houdt. Positief verrast van dit super klantvriendelijk onthaal rij ik het terrein af van deze zeer bijzondere kringloopwinkel.

Mijn kijk

Heel knap van deze jongeman om met mij in verbinding te blijven terwijl ik enorm chagrijnig was. De meeste verkopers betrekken dit gedrag op zichzelf waardoor het ego reageert en er een conflict ontstaat. Niet bij Tim, hij laat zich niet van de wijs brengen en heeft de kracht mij uit m'n chagrijnige bui te trekken. Heel knap Tim!

> Welke kleur ogen heeft je laatste gesprekspartner?

Tip

Geef klanten bij binnenkomst een hand en stel je netjes voor! Het opent het gesprek en maakt het persoonlijk waardoor de kans toeneemt dat er een langdurige band uit voort komt.

Reacties van lezers

"Dat is natuurlijk niet zo moeilijk om vriendelijk te zijn als medewerker bij een kringloopwinkel. Alle spulletjes worden gratis aangeleverd, ze hoeven daar niets voor te betalen. Daar word je toch blij van?"

"Toch wel knap van die kringloopwinkelmedewerker om vriendelijk te blijven bij het chagrijnige gedrag van mensen zoals jij. Deze Tim zou goudgeld verdienen als hij voor zichzelf zou beginnen".

Dansen met klanten

‘Hoezo, verkoop niet’ hoor ik vaak de verkopers bijna verontwaardigd zeggen tijdens mijn seminars of trainingen. Dan doe ik er graag nog een schepje bovenop. “Klanten kopen geen producten maar zichzelf”. Even is het dan stil, ze kijken elkaar aan en zie ik ze denken ‘die vent spoort écht niet!’

Afgelopen zaterdag ging ik met mijn zoon met de trein naar Amsterdam voor een Mysterie Camera Shop opdracht bij z’n favoriete computerwinkel. Tussen zijn Ipod handelingen door hadden we veel voorbereidende lol en zagen we de verkopers in onze fantasie alle kanten van de winkel opvliegen. ‘Pas op, daar is die kerel met de verborgen camera’. Ritmisch zat mijn zoon op de muziek mee te deinen tussen de regels van ons gesprek door. Ik betrapte me erop dat ik meebewoog. Eigenlijk hetzelfde als wat verkopen is, dagdroomde ik. Contact maken, luisteren, meebewegen en richting geven. Het is net dansen.

In de winkel aangekomen staan we even stil om ons te oriënteren waar we moeten zijn voor die prachtige nieuwe generatie laptops. Tijdens de treinreis wist mijn zoon me over te halen er eindelijk eentje te kopen. Na vijftien minuten geconcentreerd de verschillen tussen 13 en 15 inch bestudeerd te hebben besluit ik een verkoper aan te spreken.

Direct ontdooit hij uit zijn slaapstand en stelt mij zijn procesmatige verkopersvragen. “Ik geef veel presentaties van verborgen camera opnames”, leg ik hem uit en blijf even stil om zijn reactie te peilen. Hij kijkt mij aan zonder enige twinkeling in zijn ogen. Ook hij wacht. “Het probleem met mijn Dell laptop is dat het laden van deze filmpjes wat lang duurt”, is mijn volgende inbreng. Hij wacht. Ik blijf stil. “Dat probleem kunt u simpel verhelpen, hoor” legt hij me uit. Zijn ogen beginnen te twinkelen. “Als u Dell belt dan weet ik zeker dat ze u helpen” hoor ik in mijn oren echoën. Zonder laptop verlaten we de winkel. Mijn zoon is boos. “Die man spoort niet” sputtert hij. “Hij moet toch alle mensen aan

zijn merk willen helpen?" Deze verkoper heeft geen dansje met mij gemaakt. Heeft niet gevraagd naar mijn verborgen camera beelden, daar niet op doorgevraagd en niet geluisterd. Wat hij wél heeft gedaan is richting gegeven, naar de uitgang! Einde van het dansfeest!

Mijn kijk

Klanten praten graag over zichzelf. Het enige wat je hoeft te doen is gerichte en geïnteresseerde vragen te stellen, en het product verkoopt zichzelf. Veel verkopers praten vaak over zichzelf, meestal in de vorm van productkennis. Als deze verkoper echt geluisterd had, was hij erachter gekomen dat ik me veel met winkels bezighoudt en verborgen camera opnames maak. Leuk en passend onderwerp om over te praten lijkt me.

Tip

Stel je bij elke klant voor dat jij diegene bent die deze winkel binnen komt. Hoe wil jij dan behandeld worden? Handel daar naar!

Reacties van lezers

"Deze verkoper is wel heel eerlijk, een zeldzaam exemplaar. De volgende keer zou ik weer naar hem toe gaan omdat hij niks aansmeert maar eerlijk advies geeft!"

"Ik kan me niet voorstellen dat het management van deze winkel deze verkoper complimenteert hoe hij klanten adviseert. De winkel is toch geen museum? Er moeten spullen verkocht worden. Immers moet het salaris van deze verkoper ook betaald worden".

"Ik denk dat hij nog met z'n hoofd bij die party zit waar hij zelf dit weekend is geweest".

Verliefd

Ze kucht, ik kijk op. Daar staat ze. Open, puur en stralend. Ze kijkt me aan, ze kijkt me héél lang aan. Haar ogen weerspiegelen de glimlach rond haar mond. Ik word verlegen en voel de levensenergie stromen. Ze komt naar me toe en vraagt vriendelijk of ik al koffie heb gehad.

Natuurlijk antwoord ik met nee, want ik wil haar zo lang mogelijk bij me. Direct schenkt ze mij een heerlijk kopje koffie in terwijl ik zit te wachten op mijn vrouw die een serie kledingstukken past in die bijzonder fijne modewinkel. Ze komt de paskamer uit en showt haar nieuwe outfit. De verkoopster friemelt en frutselt charmant aan de kledingstukken en geeft haar complimenten. Die deel ik. Als op een wolk drink ik verlicht mijn koffie en betrap me op de gedachte 'jammer dat ze hier geen mannenmode verkopen'.

Ik ben geraakt. Dat noem ik nog eens winkelwerk. Dit gaat véél verder dan het stellen van openvragen, afsluittechnieken en andere verkoop abc-tjes. Zeven seconden oogcontact die leiden tot behoefte om te kopen. Ik weet nu al dat ik graag naar deze winkel terug wil. Sterker nog, ik wil er helemaal niet meer weg. Wow, dit is de gouden sleutel tot meer omzet; verbinding, verleiding, verlangen, verliefdheid.

Een zachte, lieve stem haalt mij uit deze droomgedachten. Daar is ze weer. Wederom geeft ze die onweerstaanbare, exclusieve aandacht, ook aan mijn vrouw. We maken foto's en delen dit op Twitter. "Want, zulke bijzondere momenten en mensen deel ik graag met anderen". Nu is zij positief verrast. Tijdens het afrekenen kijk ik haar zeven seconden aan en geef een knipoog. We verlaten deze modewinkel met een blozende verkoopster achter te toonbank.

Mijn kijk

Net even wat langer aanhouden in het contact kan je het gevoel geven dat je er als klant toe doet. Verbinding maken vinden veel mensen eng en dat zegt alles over hun eigen onzekerheid. Train je verkoopteam op dit belangrijk stukje in het verkoopproces. De verkoopster in deze modewinkel legt slim het verband tussen emotie en ratio. Ze is authentiek, zeker van zichzelf en laat dit zien. Ze voorkomt jaloezie door oprechte aandacht en verbinding te maken met iedereen, ook met mijn vrouw.

> Durf het kind in jezelf aan te spreken en weer onbevangen te spelen.

Tip

Pak de contactmomenten, ook al staat de winkel helemaal vol met klanten en heb je niet voor iedereen tijd. Kijk iemand in de ogen aan in het voorbijgaan, lach vriendelijk, een hartelijk knikje kan al voldoende zijn.

Reacties van lezers

“Zit je in de midlifecrisis Ad?”

“Prima hoor dat flirten en verleiden. Maar een foto laten maken van je verkoopster die dan vervolgens op socialmedia terecht komt gaat mij wel wat ver en ervaar dit als zeer overdreven”.

“Tja, als die verkoopster jou écht leuk vindt en jij haar, dan maakt dat het verkopen wel makkelijker hahaha”.

Afscheid

Altijd kan ik op hem vertrouwen, ondanks mijn veeleisendheid. Wat ik ook wil, hij doet het voor me. Nooit laat hij mij in de steek. Hij geeft aan wat ie nodig heeft. We zijn een goed team, samen beleven we de mooiste avonturen. Op een koopavond begint hij hevig te trillen. Zou dit het einde van ons samen zijn? We belanden in de berm van de A1. Hij is stil, heel stil.

Met pijn in m'n hart zie ik hoe mijn auto wordt afgevoerd en in het donker van de nacht verdwijnt, om nooit meer terug te keren. Zes jaar lang waren onze pitstops bij dezelfde dealer. Vierhonderdzestigduizend kilometer. Wow, wat een prestatie. Mijn auto als Local Hero. Gauw naar mijn dealer, een andere auto kopen. Geëmotioneerd loop ik op de hartelijke receptioniste af. Ze geeft me een kop koffie en luistert aandachtig naar mijn verhaal. Meelevend antwoordt ze: "Dan zoeken we toch samen een fijne andere auto voor je uit?" Ik voel me gehoord en gered, mijn dealer gaat me helpen, pfff. Ik ontspan en geef me over aan wat er komen gaat. Ze loopt naar de verkoper, legt mijn situatie uit en vraagt of hij mij wil helpen. "Zie je deze?" zegt hij tegen mijn vriendelijke receptioniste. "Dat is mijn linkerhand. Zie je deze? Dat is mijn rechterhand. Ik heb er maar twee en ben al met een klant bezig. Dus nee! Ik kan meneer van Beek niet helpen".

Aangeslagen komt ze bij me terug en probeert de situatie te redden. "Hij heeft nu geen tijd" zegt ze met trillende stem. "Wil je een afspraak maken?" Haar ogen spreken boekdelen. Ik loop om de balie en geef haar een dikke knuffel. Zonder woorden neem ik afscheid en vertrek. Langzaam zie ik het bedrijfslogo van deze dealer steeds kleiner worden en definitief uit mijn geheugen verdwijnen.

Mijn kijk

Dankzij één miskleun door de autoverkoper hebben duizenden mensen dit verhaal gehoord tijdens mijn lezingen. Verkopen is topsport, als de nauwkeurigheid van een hersenoperatie. Juist als het gaat om sterke merken en grote bedragen. Er mag er niets 'fout' gaan!

> Het is niet de kwast die het werk tot een kunstwerk maakt!

Tip

Sta klanten in dergelijke situaties altijd persoonlijk te woord, ondanks je drukke werkzaamheden. Immers, klanten helpen is je hoofdtaak als verkoper. Timing is cruciaal. Binnen één minuut heb je er een ambassadeur bij of je verliest een klant. Een klantenstroom en tijd te kort? Durf klanten te vragen of ze even willen wachten met bijvoorbeeld een lekker kopje koffie zodat jij ze straks alle aandacht kan geven die ze nodig hebben.

Reacties van lezers

"Regelmatig kom ik nog over de A50 en zie ik de afslag 25. In het begin wilde mijn Local Hero de afslag nemen maar wist ik hem te beteugelen!"

"Ik heb die man eens mogen ontmoeten bij de opening van een nieuwe zaak van mijn dealer. En dit verhaal past écht niet in zijn plaatje".

Puur

Een heerlijke remix galmt uit mijn luidsprekers. Swingend vinden mijn auto en ik een weg tussen de zonovergoten, groene weiden en meren van het authentieke Friesland, op jacht naar de leukste winkel. Mijn humeur kan niet meer kapot. Mijmerend over het woord 'leukste' zie ik mijn kilometerteller consequent verder tellen om elke gereden meter achter zich te laten. Het landelijk gelegen stadje nadert, mijn hartslag neemt toe. Wat ga ik tegen komen?

Vol verwachting stap ik de eerste winkel binnen. Een warmhartig 'hoi' streelt mijn ego. Haar helder blauwe ogen kijken mij verleidelijk aan. Ik smelt, eventjes maar. Geen verder contact, geen open vragen, alleen een 'u kijkt eventjes rond?' Zo gaat het de hele ochtend. Mijn emotionele barometer schiet van hoop naar teleurstelling. Waarom is het toch in bijna elke winkel hetzelfde, overpeins ik. Een standaard hartelijke begroeting, een enkeling vraagt waarmee ze mij kunnen helpen maar daar blijft het bij.

Diep in gedachten bots ik tegen een levensgrote ijsco die midden op de stoep staat. Ah, ijs, daar heb ik zin in. "Heb je een lekker ijsje voor me?" zeg ik tegen de ijscoman. "Ja. Een soft ijsje?" vraagt hij. "Nou, als ie lekker is" antwoord ik. "Wil je eentje van 0.90, 1.20, 1.50 of van 1.75? Hiernaast hebben ze schepijs".

Even kijk ik hem verbaasd aan. "Dan wil ik schepijs" zeg ik kordaat. "Tja, de ene houdt van soft ijs en de ander van schep ijs. Eén deur verder", en wijst met zijn arm richting winkeldeur. Hij stuurt me gewoon de winkel uit! Dit heb ik nog nóóit meegemaakt.

Verbaasd en verontwaardigd loop ik richting buurman. Ik hou van openhartige, pure en eerlijke verkopers. Maar dit kan toch niet? De deur van de winkel ernaast staat open. Nog steeds gepikeerd loop ik naar binnen. "Goedemiddag" zegt dezelfde ijscoman hartelijk lachend. Huh! Waar komt hij ineens vandaan? Enthousiast en vol plezier vraagt hij wat voor ijsje ik wil. In één klap vind ik mijn leukste winkel. Een grap die hij

waarschijnlijk al duizenden keren heeft gemaakt maar waarmee hij keer op keer mensen positief verrast. Hoe simpel kan het zijn! Voldaan likkend neem ik afscheid. Op de etalageruit staat groot het woord PUUR.

Bekijk het filmpje
Puur op YouTube

Mijn kijk

De echtheid komt uit het hart. Hoe origineler het idee, hoe scherper op het randje, des te succesvoller het resultaat. Mits consequent en consistent uitgevoerd door de bedenkers of de mensen die zich dat idee hebben eigen gemaakt. Spelen als kinderen. Het spel verbindt de mensen, het spreekt dat kindsdeel bij je aan. Onbevangen, zonder angst met veel plezier. Bij spelen komt het gelukshormoon serotonine vrij. Je omzet stijgt en het voorkomt ook nog eens een zwaarmoedig gevoel en depressie. Wat wil je nog meer?

> Be kind whenever possible. It's always possible.

Tip

Ga regelmatig met je team of je zakenpartner een avondje uit. De beste ideeën ontstaan vanuit ontspanning. Ineens is het er.

Reacties van lezers

“De man heeft duidelijk plezier en deelt dit met z’n klanten. Een uniek concept wat volgens mij veel klanten terug laat keren”.

“Deze ondernemer neemt wel veel risico door zijn klanten de winkel uit te sturen. Dat doe je toch niet? Als klant zou ik daar nooit meer terugkomen, je wordt daar niet serieus genomen”.

“Volgens mij is dit een gouden formule. Iedereen praat daar toch over als ze ‘s avonds aan de eettafel zitten en de dag bespreken? Super filmpje!”

Nawoord

De meeste verhalen in dit boekje verschenen eerder als column, onder meer in De Stentor en op DeOndernemer.nl.

Soms vroegen lezers of ik zo'n verhaal had bedacht. Ze zijn allemaal echt gebeurd. Jammer genoeg had ik mijn verborgen camera lang niet altijd bij me.

Ook ik probeer wel eens niet met mijn werk bezig te zijn.

Ad

Je laat omzet liggen



Meer omzet begint bij jezelf.

Je hebt net gelezen wat een begroeting, een vraag of een klein gebaar met een klant kan doen. Hoe gaat dat bij jou in de winkel?

In deze praktijkgids neem ik je mee door vijf stappen van het verkoopgesprek. Bij elke stap krijg je voorbeelden, tips en opdrachten die je meteen kunt uitproberen. Zelf of samen met je team.

Bekijk de praktijkgids

Over de auteur



Ad van Beek

kijkt met verwondering naar wat er tussen mensen gebeurt. In winkels, in bedrijven en in gesprekken.

Juist in kleine momenten ontdekt hij waar contact ontstaat of verloren gaat.

Contact

Website	www.advanbeek.nl
E-mail	ad@advanbeek.nl
Telefoon	06-51559282
LinkedIn	linkedin.com/in/advanbeekvaluenair

Training en Lezing

Wat merkt een klant als hij bij jullie binnenstapt? In mijn lezingen laat ik zien wat een begroeting, een vraag of een klein gebaar doet. Tijdens een training oefenen we met momenten die jouw team op de winkelvloer tegenkomt.

Bekijk trainingen en lezingen

Tekst © Ad van Beek. Alle rechten voorbehouden.