

# Competentieformulier Verkoopvaardigheden

Naam geobserveerde: .....

Naam observator: .....

Datum: .....

## I Algemene onderwerpen

### 1 Eerste indruk van de verkoper

(correcte en klantgerichte kleding en materialen, vriendelijk en belangstellend, rustig, stevige houding, hand geven, voorstellen, oogcontact)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Goed

Niet goed

### 2 Non-verbale communicatie van de verkoper

(houding, gebaren, beweging, gezichtsuitdrukking, stemtaal, oogcontact, ruimtelijke positie ten opzichte van de klant)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief

Niet effectief

### 3 Empathie

(op dezelfde golflengte komen met de klant: over hetzelfde praten, klant accepteren en respecteren)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Wel empathie

Geen empathie

### 4 Leiding geven aan het gesprek

(structureren, regie behouden over het gesprek)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Goed

Niet goed

### 5 Ruimte voor de klant

(Klant krijgt relevant percentage van de spreektijd en voldoende aandacht)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Juiste hoeveelheid

Te veel of te weinig

## II Opbouw van het gesprek

### 1 Begroetingsfase

#### 1.1 Begroetingsfase algemeen

(voorstellen, neuzelen, interesse opwekken voor jou, je bedrijf en je oplossingen)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Goed Niet goed

#### 1.2 Presentatie van jezelf en je organisatie

(enthousiast, reëel, gestructureerd, duidelijk, refererend naar mogelijk koopmotief)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Overtuigend Niet overtuigend

### 2. Klantoriëntatiefase

#### 2.1 Openingsvraag of activeringsvraag

(open en stimulerende vraag, gericht op achterhalen van koopmotief van de klant)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief gesteld niet effectief gesteld

#### 2.2 Vraagtechniek leidt tot duidelijk krijgen van koopmotieven en wensen van de klant

(open vragen, gesloten vragen, vervolgvragen, reflecterende vragen, controlerende vragen, isolerende vragen)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### 3. Verkoopargumentatiefase

#### 3.1 Klantgericht argumenteren op basis van de EMVB-formule

##### 3.1.1 Benadrukken *eigenschappen* product/dienst: 'Wat is het?'

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

##### 3.1.2 Benadrukken *mogelijkheden* product/dienst: 'Wat kan het?'

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

##### 3.1.3 Benadrukken *voordelen* product/dienst: 'Wat hebt u eraan?'

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

##### 3.1.4 Benadrukken *bewijs* van voorafgaande punten

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

## 4. Afsluitingsfase

### 4.1 Omgaan met koopsignalen van de klant

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### 4.2 Realiseren van koopafspraken

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectieve techniek Niet effectief

### 4.3 Actieplanning

(Duidelijke, servicegerichte en commerciële vervolgafspraken maken)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### 4.4 Onderhandelen over de prijs

(Goed getimed, leidend tot optimaal resultaat)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### 4.5 Omgaan met bezwaren van de klant

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### 4.6 Afscheid

(Vriendelijke en overtuigende afsluiting, dank en groet)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief Niet effectief

### III Basisgespreksvaardigheden van de verkoper

#### 1. Actief luisteren

(oogcontact, uit laten praten, klant stimuleren)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Luistert goed

Luistert niet goed

#### 2. Doorvragen

(goede verhouding tussen open en gesloten vragen; relevant doorvragen binnen gedachtespoor van de klant)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief

Niet effectief

#### 3. Samenvatten

(tussentijds samenvatten en conclusies noemen, kort, duidelijk en in eigen woorden, checken of de klant het ermee eens is)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief

Niet effectief

#### 4. Spiegelen

(je neemt houdingen en bewegingen van de klant over)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief

Niet effectief

#### 5. Confronteren

(indien relevant: met inconsistent verhaal, inconsequent handelen, of met een andere mening)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Effectief

Niet effectief