



Goeie vraag!

Vroeg(er) geleerd, oud gedaan: de 80-20-regel in het verkoopsgesprek. De beste commerciële gesprekken bestaan voor 80 procent uit vragen van de ‘verkoper’ en – vooral – de antwoorden van de potentiële klant. Laat hem of haar maar praten! Maximaal 20 procent bestaat uit het zenden – van USP’s, kengetallen, klantvoordelen – door de verkopende partij.

Over hoe je een goed gesprek voert, zijn vele boeken geschreven en er worden dagelijks cursussen over gegeven. Goede vragen stellen wordt vaak onderschat, maar is heel belangrijk om jouw gesprekspartner te snappen, van hem of haar te leren, om het gedrag van iemand te begrijpen, een (klant) probleem te begrijpen of om met de juiste (klant)oplossing te komen. Het lijkt – dus – heel erg lastig. Maar als je jouw nieuwsgierigheid de vrije loop laat, is het best goed te doen. Graag deel ik zes bouwstenen voor een goed (vraag)gesprek.

Doel van je vraag en het gesprek

Wat wil je weten? Het lijkt zo simpel, maar dat is essentieel voor een goed gesprek. Probeer een laagje dieper te gaan dan je eerste ingeving is. Vraag voor een schadeverzekering niet naar de risico’s, maar probeer te vragen naar de drijfveren van de ondernemer. Vraag voor een hypotheek niet naar gegevens over betaalbaarheid, maar over plannen voor de toekomst.

Begin kort en wees naïef

Houd het kort en bondig. Begin niet met een hele verhandeling of een inleiding die aangeeft wat jij denkt of vindt. Stel een vraag die in je opkomt en die past bij jouw nieuwsgierigheid; natuurlijk wel na een goede voorbereiding. En wees niet bang om dom over te komen. Zeker aan het begin van een gesprek

bestaan er geen domme vragen. Door je in te dekken of risico’s te vermijden is er nog nooit een goed gesprek ontstaan.

Luister

Maak je hoofd leeg en luister. Denk niet aan de boodschappen die je nog moet kopen of over de ruzie met je vrouw van die morgen. Zorg ervoor dat je met honderd procent van je aandacht bij jouw gesprekspartner bent. Denk ook niet alvast aan de volgende vraag die je wilt stellen; wel kan het helpen om een notitieblok bij je te hebben waarop je enkele woorden noteert. Let op: je moet ook non-verbaal ‘luisteren’.

.....
Goede vragen stellen wordt vaak onderschat, maar is heel belangrijk

Doorvragen

In deze fase kunnen er wel domme vragen gesteld worden. Dat heeft dan te maken met dat je niet goed hebt geluisterd of alvast bezig was met je volgende vraag. Laat de vragen vanzelf komen; volg – weer – je nieuwsgierigheid. Of stel vragen vanuit de woorden die je hebt genoteerd. Het is niet erg dat het van de hak op de tak gaat. Als een van

jullie zich daaraan stoort, dan wordt dat gezegd of merk je dat. Ook het benoemen van non-verbaal gedrag of scherpe (of botte) stellingen passen heel goed; en de koppeling van de (klant) behoefte aan jouw dienst of product kan ook prima. Net zoals het vastleggen van (deel)afspraken.

Samenvatten

Heb je goed geluisterd, dan is het samenvatten een eitje. Je weet wat de kern is van de antwoorden. En als het niet helemaal juist is, dan is je gesprekspartner er nog om aan te vullen of te nuanceren. De fase van doorvragen en samenvatten wisselen elkaar af. Na jouw samenvatting past een waarom-vraag heel goed. Waarom wil je via jouw huis een pensioen opbouwen? Of waarom zou je wachten met de verkoop van je bedrijf?

Geef de ander het laatste woord

Eindig het gesprek met een open vraag. Oké, je mag ook zelf eindigen met het bedanken voor het gesprek.

Je weet nu wat er aan de hand is en bent een stuk slimmer dan voor het gesprek. En het is leuk, altijd, om iemand beter te leren kennen. En als kers op de taart heb je nog een mooie deal gesloten.

Hoop dat je iets van mijn column ‘Goeie vraag!’ hebt opgestoken. Laat je me dat weten? ● ●