



RAPPORT “VRAGENLIJST COMMERCIEEL ACTIEVEN”

1) Wat zijn volgens jou de 5 belangrijkste kwaliteiten van een goede verkoper ?

Zo goed als 50% van de 171 respondenten geven aan dat **luisteren en/of aandachtig** luisteren een kwaliteit is die noodzakelijk is voor een goede verkoper. Dat luisteren is nodig om de juiste vragen te stellen. In al de antwoorden komt op een of andere manier iets terug dat verwijst naar het belang van aandacht voor je klant, goed luisteren naar wat de klant echt nodig heeft.

Als tweede belangrijkste eigenschappen worden **empathie en mensenkennis** naar voor geschoven. Hoewel dit niet helemaal hetzelfde is sluiten beide begrippen goed bij elkaar aan. Een goede verkoper kan zich met andere woorden goed aanpassen aan de situatie en de context van zijn klanten. Het komt er op neer dat een verkoper moet kunnen meedenken met de klant om zo tot een samenwerking te komen. 45% van de ondervraagden vindt dit een belangrijke kwaliteit.

Goed 1/3 bestempelt als derde kwaliteit een **enthousiaste houding en/of een gedreven instelling** als noodzakelijk. Uw uitstraling, vriendelijkheid en uw enthousiasme mag je dus absoluut niet onderschatten om het verschil te maken.

Als vierde kwaliteit komt het er op aan te weten waarover je spreekt. **Product en marktkennis** zijn een conditio sine qua non om het te maken. Het is nodig om inzicht te hebben in jouw materie, in de markt waarin je opereert en om goed op de hoogte te zijn van wat er mogelijk is. In 77 van de 171 vragenlijsten komt dit duidelijk tot uiting.

Net geen 20% benoemt **communicatievaardigheden** als 5^{de} belangrijkste vaardigheid. Niet rond de pot draaien, heldere antwoorden geven en antwoorden op wat de klant vraagt zijn variante antwoorden om het belang van een goede communicatie in de verf te zetten.

Vertrouwen, pro-activiteit en afspraken nakomen waren de volgende kwaliteiten in het rijtje en scoren allemaal ongeveer 15%.

*Het meest opmerkelijke is dat **SLECHTS 6** deelnemers “**verkoop en afsluiten**” vermeldden als 1 van de essentiële vaardigheden voor een verkoper.*



Het lijkt alsof jullie tevreden zijn met een voetbalspits die kopbalsterk is, snel kan lopen, een goede techniek, een goed positieospel heeft en ook de bal goed kan bijhouden terwijl hij eigenlijk niet veel doelpunten maakt.

2) Wat zijn volgens jou de 3 grootste valkuilen voor een verkoper ?

44% ervaart **opdringerigheid** als de grootste valkuil. Verkopers die te snel willen closen, te veel willen, naast de kwestie beginnen te praten om maar een deal te kunnen sluiten lopen met andere woorden rechtstreeks in hun ongeluk.

Als tweede grootste valkuil komt het **niet nakomen van afspraken**. In 63 van de 171 gevallen komt dit in een of andere variant tevoorschijn. Hier valt ook onder dat verkopers geen opvolging doen of niet doorzetten in het opvolgen. We mogen dus aannemen dat kopers het belangrijk vinden dat je moeite doet om de verkoop doen tot stand te komen. Hiervoor is het dus ongepast om (te) snel op te geven.

De derde valkuil (34 %) is **niet genoeg luisteren**. Een gebrek aan aandacht voor de klant is dus nefast voor deze kopers. Die verkopers denken te veel dat het een éénrichtingsspel is en focussen teveel op zichzelf.

Een vierde valkuil sluit hier nauw bij aan en geeft aan dat jullie niet houden van verkopers die (te) vol zijn van zichzelf en denken dat ze alles beter weten. 1 op 3 gaf aan dat je dit best niet doet.

3) Wat zijn de 5 belangrijkste eigenschappen die een goede verkoper nodig heeft volgens de AANKOPER ?

Twee, ja twee, van jullie hebben hier te kennen gegeven dat dit eigenlijk dezelfde antwoorden zijn dan op vraag 1. Waarom zou een aankoper andere verwachtingen hebben over een verkoper als het aankomt op zijn vaardigheden ?

Anderzijds komen jullie antwoorden wel grotendeels overeen met de kwaliteiten die jullie in vraag 1 vooropgesteld hebben.

Ruim 60% vindt dat **antwoorden op wat de klant vraagt** en **nakomen wat je afspreekt** de belangrijkste vaardigheid is.

Iets meer dan de helft geeft aan dat **marktkennis** en **productkennis** de tweede noodzakelijke eigenschap is waar een aankoper naar kijkt.



Vertrouwen en problemen oplossen als ze zich voordoen komen beiden in 35% van jullie antwoorden terug als belangrijke eigenschap. Een **gezonde zelfzekerheid en positieve uitstraling** sluiten het rijtje af volgens de inzichten van de aankoper.

4) Wat zijn de 5 meest doorslaggevende redenen waarom een klant koopt ?

In iets meer dan de helft van de antwoorden, 53.5%, komt **prijs** of een prijsgerelateerd antwoord als meest doorslaggevende reden terug waarom een klant koopt. Een goede prijs-kwaliteit verhouding geeft mogelijk nog beter weer waarnaar een klant echt op zoek is.

Vertrouwen, in het product en/of in de verkoper, staat op plaats 2 en is goed voor 50.7%. Een goed gevoel bij het product/dienst of de verkoper en een direct voordeel waardoor vertrouwen gecreëerd wordt zijn andere omschrijvingen die allemaal wijzen op het vertrouwen.

De **nood of behoefte** aan het product is in 44% van de gevallen een doorslaggevende reden om te kopen.

De vele andere redenen, gaande van een goede opvolging tot een goede kwaliteit, of omdat een kennis het heeft of duurzaamheid of ... komen allemaal enkele keren voor zonder op te vallen (gemiddeld ongeveer 10%).

5) Wat zijn de 4 noodzakelijke eigenschappen voor een verkoopleider om zijn verkopers naar betere resultaten te sturen ?

Net geen 50% vindt dat een salesmanager of verkoopleider vooral een goede coach moet zijn die zijn verkopers inspireert om te presteren. Vertrouwen geven, aanmoedigen, sturen zonder te commanderen zijn belangrijk om jouw team beter te maken.

Kennis om een deal te sluiten en dit ook kunnen doen als het nodig is staat op plaats twee. Bijna 1 op 5 geeft aan dat dit een essentiële vaardigheid is voor een verkoopleider.

Samen doelen stellen en daar op een respectvolle manier mee omgaan wordt door 15% van de deelnemers als de derde belangrijke vaardigheid aangegeven. Verkopers willen gerespecteerd worden door hun leiders en ze willen betrokken worden bij het budget of het plan dat moet gerealiseerd worden.

Leading by example of walk the talk sluit het rijtje en scoort een vergelijkbaar percentage dan de vorige vaardigheid.



6) Wat zijn de 3 meest voorkomende redenen van jouw grootste ontgoochelingen in de verkoop ?

1 op 3 is vooral ontgoocheld als een deal niet doorgaat omwille van de prijs. Dat prijs in verkoop een belangrijk gegeven is weten we allemaal. Het draait echter niet alleen om de prijs. Jouw waarde is meestal veel belangrijker. Juist inschatten wat een klant wil en nog belangrijker hoeveel hij daarvoor bereid is te spenderen kan dus veel ontgoochelingen voorkomen.

Als tweede ontgoocheling geven jullie aan dat jullie inspanningen niet altijd beloond worden. "You win some, you lose some".... Het is natuurlijk nooit fijn om veel tijd te steken in een project en het dan niet kunnen omzetten in een order.

Dat jullie product of dienst niet aan de verwachtingen voldoet is de derde bron van frustratie.

Het is opmerkelijk dat een bestelling missen door een manke opvolging in meer dan 10% van jullie antwoorden voorkomt. De laatste bron van teleurstelling ligt in het feit dat klanten hun beloftes niet nakomen.

7) a) Hoe bekwaam schat jij jezelf in als verkoper op een schaal van 0 tot 10 ? 0 is volledig onbekwaam en 10 is de absolute topverkoper.

<u>Bekwaamheid</u>	<u>Aantal</u>
7	98
6	24
5	15
8	14
9	10
2	3
4	2
3	3
10	2



Een kleine 60% geeft zichzelf een 7 op 10 als verkoper. Slechts 8 van de 171 respondenten schatten zichzelf in als zeer goed met 9 op 10 en 1 geeft zichzelf 10/10. Het is natuurlijk niet gemakkelijk om dit te meten. De combinatie met de “druk” die ervaren wordt om te verkopen geeft wel aan hoe goed zich iemand voelt om te verkopen of te laten kopen.

7) b) Hoeveel druk ervaar jij om te verkopen op een schaal van 0 tot 10 ?

<u>Druk 0 – 10</u>	<u>Aantal</u>
8	51
9	36
10	17
7	14
3	13
2	10
4	10
6	10
5	9
0	1

Bijna 70% geeft aan dat ze hier behoorlijk wat druk ervaren (7 of meer). Er is slechts een kleine minderheid (14 %) die minder dan 3/10 druk ervaart. Des te meer druk je ervaart, des te groter wordt de invloed ervan op jouw vaardigheden. Een gezonde adrenaline om tot een deal te komen is normaal, het zou echter niet verlamvend mogen werken want dan ga je fouten maken. Dit kan zijn door niet meer aandachtig te luisteren, te snel willen closen, te snel korting willen geven om te scoren,...

Een goed evenwicht tussen willen presteren en een bepaalde druk om resultaten te halen is dus cruciaal in verkoop.



8) Als je op vraag 7 geen 10 hebt ingevuld, welke zijn dan de 3 belangrijkste kwaliteiten die je nodig hebt om daar te geraken ?

1 op 3 geeft hier aan dat ze een soort durf missen. Ze worstelen met een belemmerende overtuiging dat verkopen niets voor hen is. Deze ondernemers en verkopers geven aan dat ze weten dat het nodig is en “doen” ze het te weinig omdat ze zelfvertrouwen missen. Meer lef, meer durf en meer “laten kopen” is te leren en dat is het belangrijkste element om sterker te worden en betere resultaten te realiseren.

36 van de 171 respondenten geven aan dat ze beter willen kunnen luisteren. Effectiever luisteren naar hun klanten is ook te leren. Het is even logisch dan belangrijk (zie vraag 1) dat luisteren een belangrijke eigenschap is voor een succesvolle verkoper.

De derde vaardigheid, aangegeven door 13% van de deelnemers, is beter opvolgen. Een offerte maken is slechts een deel van het werk. Een goede opvolging zorgt voor betere resultaten. Je kan dit bovendien al in je offerte mee verwerken door aan te geven wanneer je jouw offerte gaat opvolgen !

9) Wat zijn de belangrijkste inzichten die jij wil verkrijgen bij een salescoaching of salestraining?

Meer dan 1 op 3 wil meer inzicht krijgen in de psychologie van het kopen. Hoe koopt een klant en hoe kan een verkoper dit proces beïnvloeden? Het komt er op neer dat jullie de klant beter willen leren “lezen”, dat jullie beter willen leren luisteren en ontdekken waarom een klant wil kopen.

Daarnaast wil ook 1 op 3 een soort “gouden leidraad” meekrijgen. Wat zijn nu de verkoopregels die je moet volgen om succes te hebben? Welk stappenplan moet je volgen, welke structuur heeft een goed verkoopgesprek, wat zijn de valkuilen die ik zeker moet vermijden,... kortom een soort gids met “tips & tricks” voor het ideale gesprek.

De derde belangrijke zaak die jullie (17%) willen meekrijgen heeft te maken met prospectie. Hoe geraak ik vlot(ter) aan nieuwe klanten? Het komt er hier natuurlijk op aan om goed te weten wie uw ideale klant is en wat je voor hem kan betekenen. Hoe beter je dit omschreven hebt, hoe makkelijker het wordt om goede leads binnen te halen.



Marc Verlinden
SALES MET INZICHT

10) Wat zijn volgens jou de 4 belangrijkste fundamenten om een vertrouwensrelatie op te bouwen met je klanten ?

Deze vraag heeft tot de meest uniforme antwoorden geleid.

Doen wat je zegt, uw beloftes nakomen, eerlijkheid en niet rond de pot draaien komen samen in meer dan 75% van jullie antwoorden terug.

Kunnen luisteren, empathie, wederzijds respect, geduld en integriteit en een bepaalde zelfzekerheid komen voor in meer dan 60% van de antwoorden.

Duidelijkheid brengen, vertrouwen geven en een goede “klik” komen voor in zo goed als 40% van jullie antwoorden

Wat is momenteel jouw grootste uitdaging op salesvlak ?

Het is overduidelijk dat Corona deze antwoorden serieus heeft beïnvloed. Anderzijds is het duidelijk dat groeien (pipeline vullen, meer prospectie, meer focus, iemand aanwerven voor verkoop, meer doen,...) als een rode draad door de antwoorden loopt.

CONCLUSIE

Verkopen of laten kopen is een handeling tussen 2 mensen. Je hebt hiervoor geen universitair diploma nodig. Het is wel overduidelijk dat mensenkennis, aandachtig luisteren en een goede portie zelfvertrouwen om op de juiste moment de juiste dingen tegen de juiste personen te zeggen noodzakelijk zijn om een topverkoper te worden. Een enthousiaste instelling om jouw klant te begeleiden in zijn koopproces is nodig en uw toekomstige klant vraagt ook om vol te houden en te doen wat je belooft !

Verkopen, laten kopen, kan je leren en wordt een passie eens je de smaak te pakken hebt! Succes en bedankt voor jouw medewerking !