

INHOUDSOPGAVE

VOOR JE BEGINT MET LEZEN ... 11

ACQUISITIE 15

Alle activiteiten gericht op het actief werven van nieuwe klanten en opdrachten, ook bij bestaande klanten

- Wat is koude, lauwe of warme acquisitie?
- Bepaal de juiste doelgroep
- De 14 succesvolste acquisitiemethodieken
- Van denken naar doen: realiseer je acquisitiedoelstelling

BEÏNVLOEDEN 25

Invloed uitoefenen om iets gedaan te krijgen of iets proberen te veranderen. Iemand overtuigen

- Wat zijn de 6 overtuigingsprincipes die echt werken?
- De 13 effectiefste overtuigingstechnieken
- Een ijzersterke overtuigingsmethodiek
- Jouw stappenplan om succesvol te leren argumenteren

COLD CALLING 37

Telefonisch acquireren

- Verhoog je acquisitierendement met deze 10 tips
- Blauwdruk voor een succesvol belscript
- De meestvoorkomende tegenwerpingen met antwoorden
- Handigheidjes om de secretaresse in te pakken of juist te omzeilen

DOELEN STELLEN 49

Een gewenste situatie, iets wat je wilt bereiken

- Zonder doel geen doelpunten
- *Less is more*: streep juist je doelen weg!
- Formuleer je doel volgens het SMART-principe
- Geef jezelf eens een cadeautje

ENTHOUSIASME 59

Een gemoedstoestand waarbij men zich levendig gedraagt en een grote geestdrift en motivatie voor iets vertoont

- Leer aanstekelijk enthousiast te zijn
- 10 tips om enthousiaster over te komen
- Omdenken resulteert in een positieve mindset
- Complimenteren zorgt voor enthousiasme

FEEDBACK 69

Terugkoppeling geven

- De grootste valkuil in communicatie
- 10 gouden spelregels om feedback te geven
- De effectiefste methodes van feedback
- De kracht van klantenfeedback

GESPREKSOPBOUW 81

De structuur van het verkoopgesprek

- Structuur geeft je zelfvertrouwen
- Een goede voorbereiding is het halve werk
- 7 fases voor het voeren van een professioneel klantgesprek
- Een gestructureerde behoefteanalyse geeft een optimaal beeld

HELPEN 91

Iemand van dienst zijn

- 4 klanttypes om je communicatie en gedrag op af te stemmen
- Emotionele en rationele koopmotieven
- 13 redenen waarom klanten iets kopen
- De succesvolste verkoopmethodieken op een rij

INVENTARISEREN **103***Vragen stellen*

- Alleen de juiste vragen leiden tot succes
- 15 effectieve vraagsoorten
- Luisteren, samenvatten en doorvragen
- Doorvragen geeft verdieping

JAARPLAN **115***Een salesplan maken*

- Een duidelijke missie, een inspirerende visie en een doordachte strategie
- 10 succesfactoren voor een goed jaarplan
- Reële verkoopkansen formuleren
- Kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen die je focus geven

KLACHTEN EN BEZWAREN **129***Een kans om iets beter te doen*

- Klachten zijn kansen. Creëer een 'beter-willen-worden-mentaliteit'
- Een doordacht stappenplan voor klachtenafhandeling
- 2 effectieve technieken om bezwaren om te buigen
- Inzichten, technieken en tips om prijsbezwaren te weerleggen

LUISTEREN **141***Begrijpen wat de ander zegt*

- We zijn slechte luisteraars. Wat zijn de valkuilen? Test jezelf!
- Luister om te begrijpen met behulp van de actief-luisterenmethodiek
- De spreek-luisterbalans zorgt voor het juiste evenwicht
- Praktische luisteroefeningen om je luistervaardigheid te verbeteren

MEER ... VERKOPEN **151***Cross-selling, upselling en deepselling*

- Verkooptechnieken cross-selling, upselling en deepselling
- Meer verkopen is winst voor twee
- Richtlijnen voor succesvolle cross-sellingcampagnes
- Stel eens wat vaker 'slagersvragen'

NON-VERBAAL **161***Communicatie zonder woorden: je lichaamstaal*

- 7 tips voor een verpletterende eerste indruk
- Uitingvormen van non-verbaliteit
- Praten met je handen
- Elkaars houding spiegelen

ONDERHANDELEN **171***Een proces waarmee partijen proberen tot overeenstemming te komen*

- Een goede voorbereiding is cruciaal
- Maak je eigen concessieplan
- 8 effectieve strategieën om met prijsbezwaren om te gaan
- Prijsonderhandeling volgens een bewezen succesvol format

PRESENTEREN **185***Jouw eigen visie, ideeën of mening helder en duidelijk overbrengen*

- Effectief stappenplan voor overtuigende presentaties
- Hoe maak je een uitgebalanceerde salespitch?
- 10 tips om de perfecte speech te houden
- Alles over online presenteren

QUOTES **201***Een citaat, een letterlijke weergave van wat iemand gezegd heeft*

- 10 inspirerende en motiverende salesquotes
- 8 tips voor het schrijven van een overtuigende klantcase
- Aanbevelingen: het krachtigste instrument
- Storytelling creëert emotionele verbinding

RELATIEBEHEER **213***Strategie voor klantbehoud*

- 3 niveaus voor klantenbinding
- Segmenteer je klanten met de klantpiramide
- 5 strategieën voor effectief relatiemanagement
- Maak een onmisbaar accountplan

SOCIAL SELLING 225*Gericht netwerken op sociale media*

- Een strategie om klanten naar jou toe te laten komen
- Maak van jezelf een sterk merk
- Praktisch stappenplan voor implementatie van social selling
- LinkedIn, hét platform voor zakelijk succes

TOEGEVOEGDE WAARDE 237*Onderscheidend vermogen of meerwaarde creëren*

- Het Waarde Propositie Canvas-model
- Unique sellingpoints en unique buying reasons
- Spreek in voordelen met brugwoorden
- Je persoonlijke waarde

URGENTIE 249*Dringende noodzaak om snel te beslissen*

- 8 inzichten om urgentie te creëren
- Enige psychologie over urgentie
- 7 tips om uitstelgedrag te voorkomen
- Creër urgentie aan de hand van problemen

VOORSTEL SCHRIJVEN 255*Een voorstel (offerte) schrijven met als doel: de deal sluiten; een ter goedkeuring voorgelegd plan*

- De offerte voorspelt het kwaliteitsniveau
- Objectieve offertescan
- 10 succesfactoren voor de winnende offerte
- Verkoop de prijs in je offerte

WOORDKEUZES 265*Effectief taalgebruik*

- Woorden die je niet moet gebruiken
- De 50 krachtigste powerwoorden
- 12 schrijftips voor de beste zakelijke teksten
- Het positieve-woordenalfabet

XTRA 279*Het overtreffen van klantverwachtingen*

- Klantvriendelijkheid versus klantgerichtheid
- Creër een klantbelevenis en roep een wowgevoel op
- Customer journey, NPS en service excellence
- 5 tips voor het overtreffen van klantverwachtingen

YES, EEN DEAL! 287*Het sluiten van de deal*

- Geen moeite meer met afsluiten
- De juiste timing om de deal te sluiten
- Proefafsluiting
- De 15 allerbeste afsluittechnieken

ZAKENDOEN 297*Succesvol worden*

- 10 bewezen succesprincipes die werken
- Doen en denken buiten je comfortzone
- *Fake it till you make it*
- De beste investering is die in jezelf

OVER DE AUTEUR 309**DANKWOORD** 311**INSPIRATIEBRONNEN** 313**NUTTIGE WEBSITES** 315**INDEX** 316