



BEURS

SUCCES
JAN L. WAGE

Voorwoord

In 1885 schreef de directeur van de beroemde internationale jaarbeurs in Leipzig in zijn jaarbericht dat hij het einde van het beursinstrument in de verkoop zag naderen. Verkopers zouden de beurs als ontmoetingsplaats met hun klanten niet meer nodig hebben, want ze zouden voortaan met de - destijds uitgevonden - auto rechtstreeks naar de individuele klanten kunnen. Hiermee bewees hij dat een op dat moment feitelijk juiste waarneming toch tot een totaal verkeerde toekomstvoorspelling kan leiden!

Omdat de beursdeelname altijd een geestelijke en lichamelijke inspanning betekent, heb ik tussen de pagina's met Gouden Regels enkele oefeningen ingelast, die het 'fit-houden' bevorderen, vóór, tijdens en ná de beursdag.

Ik wens u veel beurssuccessen toe!

Jan L. Wage

Dit boekje wordt in de mannelijke vorm geschreven, ter wille van de vlotte leesbaarheid. Ik weet zeker, dat ook beursdeelneemsters ervan zullen profiteren. Ik denk bij het schrijven ook aan hèn.

Oefening om uw geestelijke fitheid te versterken

Ga voor een spiegel staan en spreek hardop, langzaam en glimlachend de volgende zinnen uit.

Leg op de onderstreepte woorden de nadruk.

Doe dit elke dag voor u naar uw stand gaat.

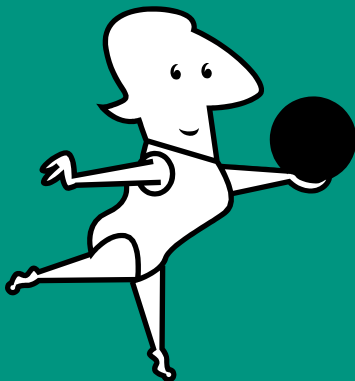
Vul natuurlijk uw eigen naam in.

Herhaal deze zinnen drie keer!

“Vandaag heb ik, Henk Sterkmans, een geweldige beursdag met prettige klanten !”

“Vandaag heb ik, Henk Sterkmans, een geweldige beursdag met prettige klanten !”

“Vandaag heb ik, Henk Sterkmans, een geweldige beursdag met prettige klanten !”



10 GOUDEN REGELS

Om foutief beursgedrag te vermijden

- 1 Eet op uw stand géén ‘tussendoortjes’ tijdens de stille uren. Het maakt een slechte indruk. Eters stoort men niet. Men laat ze met rust.
- 2 Lees tijdens de rustige uren geen krant. Het wordt dan nóg stiller op uw stand.
- 3 Sluip niet als een spion door de stands van uw concurrenten om die te bezichtigen. Bezoek ze eerlijk vóór de officiële standopening.
- 4 Zeg een bezoeker desgevraagd eerlijk waar de stands van uw concurrenten zich bevinden. Hij vindt ze tóch wel! U maakt een domme indruk, door ze niet te kennen.
- 5 Tap géén moppen in het kringetje van uw standgenoten, vermijd luid gelach ! Eventuele bezoekers voelen zich dan ‘buitenstaanders’ en blijven het ook.
- 6 Praat rustig met uw standcollega's op stille tijden, maar houd het zicht op de voorbijgangers.
- 7 Blokkeer nooit uw stand-ingang, zeker niet met de armen voor de borst gekruist, of met de ‘cipierhouding’ (handen op de rug).
- 8 Wat doet u - al wachtend - met uw handen? Niet in uw broekzak ! Neem eventueel een brochure in de hand.
- 9 Wilt u een voorbijganger binnenlokken ? Kijk hem glimlachend aan vóór hij bij uw stand aankomt en maak een uitnodigend gebaar.
- 10 Laat nooit een bezoeker de stand verlaten zonder hem te hebben aangesproken.

Oefening voor het binnenhalen van bezoekers op de stand

De hink-stap-sprongformule, 3 x herhalen.

Wederom voor de spiegel staand, glimlachen, duidelijk met het spiegelbeeld sprekend.

Gebruik natuurlijk uw eigen naam.

(Hink):

„Zij, Doortje Sniijders , háált vandaag minstens 5 bezoekers in haar stand!“:

(Stap):

„Jij, Doortje Sniijders, háált vandaag minstens 5 bezoekers in je stand!“

(Sprong):

„Ik, Doortje Sniijders, háál vandaag minstens 5 bezoekers in mijn stand!“



10 GOUDEN REGELS

Om onbekende bezoekers aan te spreken

- 1 Geef u nog onbekende bezoekers enkele minuten, om zich in uw stand te 'acclimatiseren'.
- 2 Sluip nooit achter een bezoeker aan, terwijl hij door uw stand loopt.
- 3 Wacht tot de bezoeker even stilstaat, vooral als hij zoekend rondkijkt.
- 4 Spreek hem nooit van achter zijn rug aan. Dat wekt onaangename schrikreacties op.
- 5 Spreek hem in een hoek van 60 graden aan. Blokkeer zijn 'vluchtweg' niet. Respecteer een afstand van 60 cm.
- 6 Begroet elke onbekende met een glimlachend: "Welkom bij 'Puroflex, voor een zuiver milieu!" (Noem natuurlijk de naam van uw eigen bedrijf en uw 'verkoopactieve' slagzin.)
- 7 Vermijd de zelfmoordopening: "Kan ik u helpen?" waarmee u het "Nee"-antwoord eigenlijk uitlokt.
- 8 Stel u voor in deze volgorde: "Ik ben... Rodenburg... Dick Rodenburg... van Puroflex.. voor een zuiver milieu."
- 9 Vraagt daarna vriendelijk: "En uw naam is ...?" Als de bezoeker alleen zijn naam noemt...:"van welk bedrijf, mag ik u vragen?"
- 10 Herhaal na het voorstellen uw korte groet en zijn naam. Dan onthoudt u die beter. Nu kunt u uw gesprek gaan voeren.

Oefening om uw ademhaling te verbeteren

De volgende oefening, - drie maal per dag uit te voeren -, dient om uw ademhaling beter te beheersen en een rustige indruk bij uw klant te wekken.

<p>Stap 1: Sta rechtop, haal diep en rustig adem. Trek de schouders zo hoog mogelijk op! Laat de armen losjes hangen en haal de adem diep in !</p>	<p>Stap 2: Houd de adem vast, sluit de ogen en tel rustig en kalm tot zeven: „1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7“</p>
<p>Stap 3: Laat de schouders nu vallen, adem compleet uit ... en mompel tot uzelf: „Mijn schouders zijn warm en zwaar“</p>	<p>Stap 4: Zeg duidelijk tot uzelf: „Heerlijk warm en zwaar Ik ben rustig en kalm ! Ik maak van deze beursdag een succes!“</p>

10 GOUDEN REGELS

Voor uw hygiëne en gezondheid

- 1 Ga de avond voor de beurs vroeg naar bed, maak een ochtendwandeling in de frisse lucht en ontbijt met mate.
- 2 Voor mannen: Laat u elke dag kritisch door een vrouwelijk persoon beoordelen. Goed geschoren? Zit uw haar goed? Vlekkenvrije kleding ? Behoorlijk gestrikte das? Goed gepoetste schoenen? Geknipte en gereinigde nagels?
- 3 Drink tijdens de dag koolzuurvrij water. Vermijd een overmaat aan koffie of thee, óók als die aan uw klanten wordt aangeboden. Drink vanzelfsprekend geen alcohol.
- 4 Ook als er géén rookverbod geldt: rook niet ! Zorg voor een mondspray en een deodorant.
- 5 Poets halverwege de dag, vooral na de lunch, opnieuw uw tanden.
- 6 Maak 's ochtends en 's middags een wandeling (in de buitenlucht). Regel deze mogelijkheid met uw collega's.
- 7 Wissel halverwege – bij meerdere beursdagen - dag uw schoenen.
- 8 Wissel dan ook uw kleding en ondergoed. Het is ook voor uw klanten aangenamer.
- 9 Eet 's avonds geen knoflook als u de volgende dag in de stand staat.
- 10 Doe een korte ochtendgymnastiek voor uw 'standdag' begint en ook tijdens uw pauzewandeling.

Oefening om uw zelfverzekerdheid te laten toenemen

<p>Fase 1: „Ik voel me zwaar en warm ... ik ga door mijn vingertoppen... vingers...handen ... polsen ...onderarmen ...bovenarmen en schouders. Nu door mijn enen...voeten... enkels... kuiten...knieën...dijen... zitvlak...heupen... Één !“</p>	<p>Fase 2: „Ik ontspan me ...omdat buik... borstkas...nek... schouders... rug...warm en zwaar worden“ Twee !“</p>
<p>Fase 3: „Ik zit rustig en adem langzaam en kalm. Ik vind diepe rust ...“ Drie !“</p>	<p>Fase 4: „Ik maak me losser en vrijer: schedel... voorhoofd... wangen...neus...ogen... lippen...tong...kaken...hals ... Alles is nu los en vrij ! Vier !“</p>
<p>Fase 5: „Ik ervaar een intense rust en stilte Mijn lichaam is kalm en ontspannen Ik kan helder denken ... Vijf !“</p>	<p>Fase 6: (Eindstation) (Signaalwoord uitspreken) „Ik blijf diep ontspannen!“</p>
<p>Fase 7: (Keerpunt) „Na deze oefening ben ik fris, opgewekt en vol energie. Ik spreek bezoekers aan en interesseer ze voor onze producten/diensten“</p>	<p>Fase 8: (Terugkeer) „Ik tel nu langzaam terug: vijf ... vier ... drie ... fris, sterk en opgewekt . twee ...ik rek me, strek me lekker uit . één .. ik adem diep in en uit (Signaalwoord) ...ik open mijn ogen!“</p>

10 GOUDEN REGELS

Voor een goede teamgeest

- 1 Laat dagelijks één persoon als 'standoudste' voor die dag fungeren en aanvaard zijn gezag.
- 2 Maak één lid van de standbemanning tot 'stopperspil', die bezoekers opvangt als andere standleden in gesprek zijn.
- 3 Als het budget het toestaat, kies hiervoor een gastvrouw. De meeste bezoekers zien liever gastvrouwen, die voor de ontvangst en de verzorging van de standgasten zorgt.
- 4 Laat één bemanningslid voor de voorraad uit te reiken drukwerk zorgen, een ander voor de externe communicatie.
- 5 Help uw standcollega's, ook als u zich hoofdzakelijk verantwoordelijk voelt voor uw 'eigen' klanten.
- 6 Maak per dag telkens één persoon tot chef voor het opruimen en schoonmaken van de stand.
- 7 Zorg voor een duidelijk herkenbare standbemanning. Als u een uniform te 'militaristisch' vindt: een herkenbare das of sjaal met een zeer duidelijk leesbaar bedrijfslogo.
- 8 Laat vergrote foto's met naamsvermelding van de standgenoten aanbrengen. Gemakkelijker identificatie wordt bewerkstelligd.
- 9 Gebruik de beurs óók eens, om binnendienstmedewerkers kennis te laten maken met (potentiële) afnemers.
- 10 Laat ook uw directieleden tijdens de beurs opdraven om klanten de hand te schudden, zonder onderhandelende verkoopgesprekken te voeren.

Oefening om meer energie te krijgen

Hier is een oefening voor armen en handen om nieuwe energie 'bij te tanken'. Hierbij wordt zuurstofarm bloed eerst uit de aderen geperst, daarna wordt 'fris, zuurstofrijk bloed aangezogen

Uw handen grijpen elkaar stevig vast en u probeert ze krachtig uit elkaar te trekken.

Tel daarbij in gedachten tot zeven.

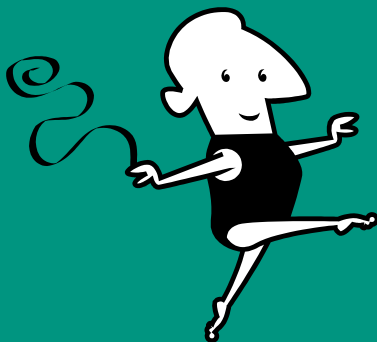
Dan de handen ontspannen en ze losjes schudden.

Herhaal de oefening drie maal.

Leg uw handen in uw nek samen en trek uw hoofd zeven tellen krachtig naar voren.

Ontspan u dan.

Herhaal de oefening drie maal.



10 GOUDEN REGELS

Om twee simultane bezoekers tegelijkertijd aan te spreken

- 1 Leg afspraken met uw 'eigen' afnemers zo ver uit elkaar dat het gevaar voor wachttijden zo klein mogelijk is.
- 2 Sta nooit met de rug naar het overige 'publiek', maar houd altijd het overzicht over de stand.
- 3 Indien u met een standbezoeker praat, toon dan met uw lichaamstaal dat u voortdurend 'actief' naar hem luistert,
- 4 Verschijnt er een 'afpraak'-klant, stop even zeer duidelijk uw gesprek en groet uw nieuwe bezoeker in duidelijke lichaamstaal.
- 5 Steek bijvoorbeeld drie vingers op als teken dat hij maar drie minuten hoeft te wachten.
- 6 Verontschuldig u bij uw huidige gesprekspartner, vraag hem even te wachten.
- 7 Geef hem documentatiemateriaal en verzoek hem, dit even door te nemen.
- 8 Ga naar uw nieuwe bezoeker en begroet hem. Verzorg hem met een drankje en wat informatiemateriaal en keer naar uw eerste bezoeker terug, naar wie u weer 'actief' kunt luisteren.
- 9 Als uw stand een gastvrouw rijk is, die wachtende gasten verzorgt en even kan bezighouden, zeg haar dat u zelf een 'afpraakklant' moet laten wachten.
- 10 Zorg ervoor dat er altijd een map met informatie binnen handbereik ligt om bezoekers tijdens hun wachttijd te 'boeien'.

Oefening om uw voeten en benen te ontspannen

De vorige oefening herhaalt u nu, om vermoeide benen voeten weer nieuwe kracht te geven.

Zet beide voeten stevig op de grond en druk de knieën zeer stevig tegen elkaar.

Zeven tellen.

Dan loslaten en de benen losjes schudden.

Herhaal de oefening drie maal

Plaats uw voeten nu stevig op de grond en druk met beide handen op uw knieën.

Probeer deze zeven tellen op te trekken.

Druk ze met beide handen krachtig naar beneden.

Dan Ontspannen en de oefening met twee maal herhalen.



10 GOUDEN REGELS

Voor uw standopbouw

- 1 De meeste mensen hebben de neiging tot een 'rechtsdraai' van 30 graden. Houd daarbij rekening met uw standlocatie en uw standopbouw.
- 2 In de wandelgangen kijken de beursbezoekers zelden of nooit omhoog. Plaats teksten en afbeeldingen op uw stand op ooghoogte.
- 3 Maak het betreden van uw stand zo gemakkelijk mogelijk. Dus liever geen barricades en blokkeringen aan de ingang, geen strepen op de grond om een grens te markeren.
- 4 Bewegende standonderdelen trekken meer aandacht en meer publiek dan 'kerkhofstands' waar niets beweegt.
- 5 Gebruik uw standwanden om vergrote foto's af te beelden, met uw producten náást tevreden klanten.
- 6 Bij grote stands kan men de 'verkeersrichting' beïnvloeden. Doe dit met lichtgekleurde pijlen op de vloer.
- 7 Geef bij uw tentoongestelde producten duidelijk leesbare teksten.
- 8 Richt een afschermbaar 'vip'-vertrek in voor vertrouwelijke gesprekken, onderhandelingen of onvermijdelijke klachtenbehandelingen.
- 9 Zorg als het kan voor 'activerende' elementen, als u die toont. Laat bezoekers zelf iets doen. Zelf een apparaat bedienen, dat uiteraard goed functioneert. Of een kort vragenformulier invullen.
- 10 Richt een garderobe in zodat uw gasten hun jas kunnen ophangen, die ze dan later op de dag terughalen. Ze komen na hun laatste gesprek naar uw stand terug.

Oefening om vermoeide schouders tegen te gaan

Trek uw schouders rustig maar krachtig zeven tellen lang op.

Laat ze dan weer vallen.

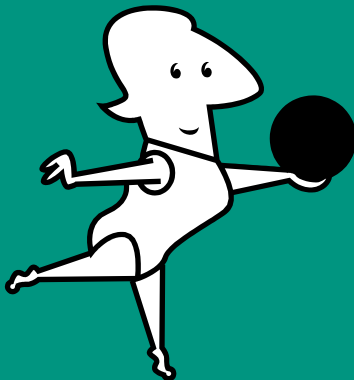
Herhaal de oefening dan drie of vier keer.

Concentreer uw gedachten op uw schouders en draai ze zeven maal in voorwaartse beweging rond.

Laat de armen daarbij slap hangen.

Draai daarna uw schouders op dezelfde wijze in achterwaartse beweging.

Herhaal de oefening drie of vier maal.



10 GOUDEN REGELS

Voor uw beursvoorbereiding

- 1 Stel tijdig vast welke klanten een beursbezoek plannen. Maak afspraken met potentiële beursbezoekers.
- 2 Laat weten welke verkopers wanneer in uw stand aanwezig zullen zijn. Coördineer de afspraken die u gaat maken.
- 3 Bel drie dagen van tevoren uw klanten nog eens op. Maak afspraken liefst 's ochtends vroeg na de beursopening. Dan wordt uw stand vroeg bezocht. Dat animeert ook nieuwe bezoekers.
- 4 Nodig vooral ook potentiële klanten uit, bij wie het moeilijk was een afspraak op hun bedrijf te maken.
- 5 Laat tijdig een voorraad visitekaartjes bijdrukken.
- 6 Laat tijdig nakijken of uw kleding er onberispelijk uitziet.
- 7 Bezoek vóór de beursopening de stands van uw collega's/concurrenten stel u dáár in een collegiaal gesprek voor. Blijf tijdens de beursdagen uit hun buurt.
- 8 Wees dagelijks een goed kwartier voor de officiële beursopening op uw stand aanwezig.
- 9 Leer tijdig de 'topografie' van de beurs, zodat u klanten en belangstellenden de juiste weg kunt wijzen.
- 10 Ken goed de indeling van uw eigen beursstand. Wáár liggen de brochures? Wáár vindt u direct de belangrijkste telefoonnummers? Wáár staat het mineraalwater? Wáár de verbanddoos?

Oefening om uw hoofd soepel te bewegen

Het is belangrijk, dat u op deze dagen u hoofd soepel kunt bewegen.

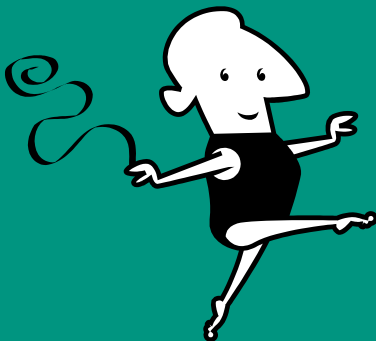
U nek moet niet te snel vermoeid worden.

Knik met uw hoofd zeven maal verend naar voren.

Dan hetzelfde naar achteren.

Dan naar rechts, schouders onbeweeglijk houden, en dan naar links.

Herhaal de oefeningen drie of vier maal.



10 GOUDEN REGELS

Voor het ontvangen van klanten

- 1 Ontvang uw trouwe klanten met korte en vriendelijke begroetingen. Laat u geen nieuwe afnemers ontgaan omdat uw handen gebonden zijn door uw klanten.
- 2 Zorg ervoor dat de begroeting met klanten niet te luidruchtig en schouderkloppend plaatsvindt. Andere potentiële klanten kan dit storen.
- 3 Als gewaardeerde klanten bij u willen uitrusten en kletsen, zeg dan dat u – helaas - andere verplichtingen hebt waardoor u het gesprek kort moet houden.
- 4 Zorg ervoor dat de gesprekken met klanten ‘zakelijk’ en ook ‘verkoopactief’ blijven.
- 5 Indien een van uw collega’s de ontvangst van kleinere klanten regelt, laat dan zo snel mogelijk het gesprek met deze klanten aan hèn over.
- 6 Als klanten u tijdens de ‘spitsuren’ bezoeken, vraag dan vriendelijk, op een later moment terug te komen zodat u dan meer tijd voor ze hebt.
- 7 Zorg er dan voor dat ze hun jassen en meegesleepte handbagage bij u achterlaten, zodat ze ook echt terugkomen.
- 8 ‘Verzoet’ het vertrek van deze goede relaties met een plezierig relatiegeschenkje als herinnering aan deze dag.
- 9 Vergeet niet de namen en gegevens van deze klanten goed te noteren. Het risico dat u ze vergeet is anders te groot.
- 10 Stuur ook klanten met wie geen echt verkoopgesprek plaatsvond een paar hartelijke woorden na afloop van de beurs.

Oefening om uw lichaam soepel te houden

Om het lichaam soepel te houden leggen de handen in de heupen.

We laten het bekken zeven maal naar rechts cirkelen.

Dan zeven maal naar links.

Herhaal deze oefening drie of vier maal

Om beter het evenwicht te houden: Op het rechter been staand uw linkerbeen zeven maal rustig een cirkelbeweging naar rechts laten maken.

Dan zeven maal een cirkelbeweging naar links.

Dan op dezelfde manier het standbeen en het speelbeen wisselen.



10 GOUDEN REGELS

Om afspraken te maken

- 1 Tenzij uw bezoeker direct een order wil plaatsen: houd uw gesprekken kort en bondig. Maak snel een afspraak op zijn bedrijf.
- 2 Wissel snel visitekaartjes uit. Geef uw visitekaartje en vraag het zijne.
- 3 Als uw bezoeker geen kaartjes heeft, dicteer dan zijn gegevens op uw mobiel. Controleer de juistheid van naam en spelling.
- 4 Trek uw agenda en maak een bezoekafspraak in zijn bedrijf.
- 5 Laat hem de keuze tussen twee tijdstippen, één zo exact mogelijk en het ander met een zekere speelruimte.
- 6 Als de potentiële klant uw beursstand heeft verlaten, stuur hem dan onmiddellijk een e-mail met de afspraakbevestiging.
- 7 Vermeld daarbij uw eigen gegevens en herhaal kort uw 'verkoopactieve' slagzinnen. Zorg voor een klantvriendelijke formulering.
- 8 Als de bezoeker nú geen afspraak wil maken, toon dan begrip en zeg hem later - als de beursdrukte voorbij is - op te bellen.
- 9 Geef hem géén loodzwaar informatiepakket mee. Beperk het tot een minimum en stuur hem het vraag materiaal per post of per e-mail.
- 10 Geef elke standbezoekers een kleine attentie mee. Een pen of zakrekenmachientje met 'verkoopactieve' slagzin bijvoorbeeld.

Oefeningen ook na de beurs!

Uw algemene fitheid, elke dag !

Beurs of géén beurs!

Ditmaal dus géén gymnastiekoefening.

Maar bedenk, dat u ze afwisselend elke dag in uw werk kunt oefenen.

Uw schrijver doet het zelf vrijwel iedere dag.

En is er vele jaren fit door gebleven, zeggen allen die hem kennen.



10 GOUDEN REGELS

Voor wat er na de beurs komt

- 1 Is er tijdens het beursgesprek een mondelinge offerte uitgebracht? Laat deze de klant enkele dagen ná de beurs schriftelijk bereiken.
- 2 Vergt uw offerte meer tijd? Zeg hem die snel schriftelijk toe.
- 3 Heeft u de interesse van uw bezoeker tijdens het gesprek éérlijk ingeschat: zéér, redelijk of weinig?
- 4 Schat u ook het belang, dat uw bedrijf juist deze klant heeft, op dezelfde wijze in?
- 5 Stuur elke te bewerken bezoeker een korte bedankbrief met een foto, waarop hij als standbezoeker bij uw bedrijfslogo herkenbaar is.
- 6 Belangrijk ingeschatte klanten zijn ook schriftelijk een persoonlijke bedankbrief waard. Voor minder belangrijke bezoekers kiest u er een uit enkele standaardteksten.
- 7 Geef in belangrijke brieven enkele woorden en zinnen van de standbezoeker zèlf weer. Die heeft u in uw mobiel opgeslagen,
- 8 Bepaal de prioriteiten van verdere contacten en activiteiten. Belt u zèlf op? Een binnendienstmedewerker? Een van uw directieleden?
- 9 Adresseer en schrijf brieven in een persoonlijke toon, met namen en voornamen van de beursbezoekers.
- 10 Vermijd een al te joviale toon, onafhankelijk van de gespreks sfeer! Brieven worden niet alleen door de geadresseerde gelezen. Vermijd het 'jij-jouwen'.

Colofon

Tekst

Jan L. Wage, Oelegem B

Redactie

Linda Magielse

Uitgeverij

SellingNet Uitgeverij

Meervalstraat 10

7559 BK Hengelo

Telefoon: 074 711 02 62

Website: www.sellingnet.nl

The logo for SellingNet features a stylized white graphic above the text. The graphic consists of two curved lines that meet at a point, resembling a swoosh or a stylized 'S'. Below this graphic, the word 'SellingNet' is written in a bold, white, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is positioned at the top right of the word 'Net'.