

SCORE® Offerteopvolging

Een SCORE verkoopmethodiek is een praktisch handvat voor verbetering van en meer inzicht in verkoopsgesprekken, verkoopprocessen en/of verkoopprestaties. SCORE is een acroniem (het woord 'score' wordt gevormd door de beginletters van vijf andere woorden); een SCORE® Verkoopmethodiek bestaat uit vijf fasen, vijf soorten, enzovoort. In de regel wordt een SCORE verkoopmethodiek ingezet tijdens een trainings- en/of coachingstraject.

SCORE® Offerteopvolging is een 'ezelsbruggetje' om de belangrijkste stappen bij het telefonisch opvolgen van offertes niet te vergeten.

- S Specificeren
 - C Controleren
 - O Ondersteunen
 - R Reageren
 - E Eindigen
-
- S Specificeren van uw aanbod
"Goedemiddag (naam klant), u spreekt met (uw naam) van (bedrijfsnaam), zoals afgesproken bel ik u naar aanleiding van ons voorstel van (datum) betreffende (uw referentie / het aanbod)".
 - C Controleren van uw aanbod
"Heeft u de offerte reeds bestudeerd?" "Komt hetgeen is aangeboden in de offerte overeen met de door u gestelde eisen en geuite wensen?"
 - O Ondersteunen van uw aanbod
Schep (eventueel) opnieuw het waardebesef van uw aanbod: "Wat spreekt u met name in ons voorstel aan?" en "Heeft u ook gezien dat ik in het voorstel (voordeel) heb vermeld?" **en/of vraag om de opdracht:** "Wanneer wilt u geleverd hebben, binnen 3 weken of liever meteen

volgende week?” of “Bent u het dan met mij eens, dat wij de opdracht voor u gaan uitvoeren?” of “Mag ik voor u de levering gaan verzorgen?” of
“Vindt u het goed dat ik de orderbevestiging met alle specificaties van de levering voor u in orde maak?” of “Mag ik voor u de opdracht in gang zetten?”

R Reageren op ‘ja’

Vat de levering samen en zeg dat u alles in orde zult maken. Bedank de klant voor de opdracht.

Reageren op ‘te duur’

Vraag de klant eerst waarom hij het te duur vindt: “Waarom vindt u dat?” of “Hoe bedoelt u dat?”

> Antwoord: “Concurrent is goedkoper”

“Waarmee vergelijkt u onze prijs?” (je kunt geen appels met peren vergelijken)

Dan: “Is de prijs uw enige bezwaar?” en “Stel we worden het over de prijs eens, krijg ik dan de opdracht?”

Indien het antwoord op beide vragen “ja” is, probeer dan een vervolgspraak te maken. Lukt dit niet, doe dan een concessie, echter nooit zonder een tegenconcessie.

> Antwoord: “Budget is te klein”

Vraag dan naar het budget. Benadruk nogmaals de voordelen van uw aanbieding of bekijk mogelijke alternatieven of vraag wanneer er wel voldoende budget is.

Reageren op uitstel of twijfel

De klant moet nog met zichzelf overleggen of de klant zegt dat hij geen tijd heeft. Vraag de klant wat hem niet duidelijk is: “Wat is u niet duidelijk?” of “Waarover twijfelt u nog”

Probeer te achterhalen of de klant zelf wel overtuigd is, of dat hij nog één en ander moet overleggen. Wil de klant toch nog meer tijd om na te denken, vraag dan wanneer teruggebeld kan worden. In geval van ‘geen

tijd', tracht hem dan te overtuigen dat nu beslissen hem voordelen oplevert.

Reageren op 'nee'

Heeft de klant gekozen voor een andere aanbieder, vraag dan of de beslissing definitief is.

"Wat kunnen wij voor u doen zodat u toch voor ons voorstel kiest?"
of "Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we in de toekomst wel zaken met elkaar gaan doen?"

E

Eindigen

Danken voor het plezierige contact.

De SCORE verkoopmethodieken zijn het geestelijk eigendom van SellingNet uitgeverij. Reproduceren van de SCORE verkoopmethodieken of gebruik bij (verkoop)opleidingen, de vertaling dan wel iedere andere wijze van verspreiding, is slechts met uitdrukkelijke toestemming van SellingNet uitgeverij toegestaan.

The logo for SellingNet, featuring the word "Selling" in black and "Net" in white, with a registered trademark symbol (®) to the upper right of "Net". A white swoosh underline is positioned above the "Net" part of the logo.

SellingNet[®]

Copyright © SellingNet uitgeverij

www.sellingnet.nl

Alle rechten voorbehouden. Nadruk verboden.