

SCORE® Verkoopcompetentie

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® Verkoopcompetentie geeft u een beeld van de te ontwikkelen of nog te verbeteren competenties.

S	Sociale gerichtheid
C	Communicatieve vaardigheid
O	Overtuigingskracht
R	Resultaatgerichtheid
E	Externe oriëntatie

'Een musicus moet muziek maken, een schilder moet schilderen, een verkoper moet omzet maken, als hij met zichzelf in vrede wil leven. Wat de mens zijn wil, moet hij ook zijn.'

(Vrij naar Abraham Maslow)

Een competentie is een samenspel van wat je weet, kunt, wilt en wat je durft. Het gaat dus om dit 'klavertjevier' van factoren, die u in staat stelt in concrete situaties effectief (dus met succes) te handelen. Ze bieden echter geen garantie dat het gewenste prestatieniveau wordt verwezenlijkt.

Daarbij speelt ook de factor motivatie een rol en vanzelfsprekend de randvoorwaarden die ons als gedragsregels zijn opgelegd.

De vraag die iedereen zich bij tijd en wijle stelt is: 'Wat maakt mij een nog betere verkoper of adviseur?' De belangrijkste elementen zijn ongetwijfeld dat u gedreven bent; dat u uw doelstellingen kunt (en wilt) halen; dat u

een klantfocus heeft; dat u in staat bent actief te luisteren en de juiste vragen kunt stellen; dat u het bedrijf en de oplossing voor de Klant overtuigend kunt presenteren, en dat u de order durft te vragen en prioriteiten kunt stellen. SCORE®Verkoopcompetentie kan u een handje helpen om mogelijke verbeterpunten zichtbaar te maken.

Definities van de SCORE®Verkoopcompetentie:

- > Sociale gerichtheid: open staan voor de gevoelens, houding en motivatie van klanten; dit komt tot uiting in het handelen.
- > Communicatieve vaardigheid: in staat zijn informatie te structureren en zo mondeling en/of schriftelijk over te brengen, dat de bedoelde essentie bij klanten overkomt en wordt begrepen.
- > Overtuigingskracht: in staat zijn de voordelen van het eigen product/ dienst en organisatie zo aan klanten te presenteren, dat de klant hiermee instemt.
- > Resultaatgerichtheid: gerichtheid op het realiseren van doelstellingen en resultaten; vasthoudendheid tonen bij tegenslagen.
- > Externe oriëntatie: bij eigen en andermans werkzaamheden rekening houden met de invloed op en de gevolgen voor de eigen organisatie of die van de klant; is in staat de richting waarin de organisatie zal gaan en de doelen die worden nagestreefd op een aansprekende en beeldende wijze over te brengen; is in staat een vertaalslag te maken naar een win/win situatie met de klant.

Beoordeling: 1=(bijna) altijd; 2=vaak; 3=soms; 4=(bijna) nooit

S Sociale gerichtheid

Ik laat merken dat ik naar de klant luister	1	2	3	4
Ik geef de klant ruimte om een standpunt naar voren te brengen	1	2	3	4
Ik houd de reactie van de klant tijdens een gesprek in het oog	1	2	3	4
Ik reageer op signalen van de klant tijdens een gesprek	1	2	3	4
Ik stel vragen als toets of de klant het begrepen heeft	1	2	3	4
Ik vraag door wanneer zaken niet duidelijk zijn	1	2	3	4
Ik toon begrip voor de gevoelens van de klant	1	2	3	4
Ik verplaats me in de klant en denk mee vanuit zijn gezichtspunt	1	2	3	4
Ik onderscheid feiten van meningen	1	2	3	4
Ik ben alert op weerstand en reageer op de juiste manier	1	2	3	4
Totaal aantal punten:				

C Communicatieve vaardigheid

Ik hanteer helder taalgebruik, ben kort en bondig	1	2	3	4
Ik kom makkelijk uit mijn woorden	1	2	3	4
Ik bouw rust in bij het uiten van mijn eigen standpunten	1	2	3	4
Ik breng een verhaal levendig en enthousiast	1	2	3	4
Ik gebruik taal die aansluit bij het niveau en specialisme van de klant	1	2	3	4
Ik zorg dat er in mijn klantgesprek een logische opbouw zit	1	2	3	4
Ik vat de essentie van de boodschap samen	1	2	3	4
Ik zet de conclusies op een rij	1	2	3	4
Ik kan informatie kernachtig op verschillende niveaus overbrengen	1	2	3	4
Ik kan technische informatie vertalen voor een niet-deskundige klant	1	2	3	4
Totaal aantal punten:				

O Overtuigingskracht

Ik noem alleen relevante argumenten	1	2	3	4
Ik signaleer twijfels en vragen en ga hier op in	1	2	3	4
Ik stem een presentatie van argumenten af op de klant	1	2	3	4
Ik bied ruimte voor tegenargumenten en kritische vragen	1	2	3	4
Ik reken bij voorbaat op tegenargumenten	1	2	3	4

Ik vind aanknopingspunten in de argumenten van de klant	1	2	3	4
Ik weet weerstand te benoemen en bespreekbaar te maken	1	2	3	4
Ik kan de voordelen noemen en overbrengen	1	2	3	4
Ik kan op verschillende niveaus meedenken en de klant overtuigen	1	2	3	4
Ik weet sleutelfiguren bij de klant te benaderen; weet hen te overtuigen	2	3	4	
Totaal aantal punten:				

R Resultaatgerichtheid

Ik maak efficiënt gebruik van de beschikbare tijd	1	2	3	4
Ik ben in staat om de klant zijn eigen behoefte te laten inzien	1	2	3	4
Ik vraag in een gesprek meerdere keren om de order/opdracht	1	2	3	4
Ik toon vasthoudendheid bij tegenwerpingen van de klant	1	2	3	4
Ik maak duidelijke afspraken	1	2	3	4
Ik spreek collega's aan op het (niet) behalen van het gewenste resultaat	2	3	4	
Ik ben bereid collega's te helpen hun resultaten te behalen	1	2	3	4
Ik haal mijn doelstellingen	1	2	3	4
Ik kom met voorstellen voor verbeteringen	1	2	3	4
Ik heb korte- en lange-termijndoelstellingen	1	2	3	4
totaal aantal punten:				

E Externe oriëntatie

Ik houd bij het maken van afspraken rekening met de kosten	1	2	3	4
Ik zoek actief naar mogelijkheden voor langetermijnrelaties	1	2	3	4
Ik houd mij aan interne procedures	1	2	3	4
Ik ken de weg binnen mijn eigen organisatie	1	2	3	4
Ik val mijn collega's nooit af bij kritiek van klanten	1	2	3	4
Ik zeg alleen zaken toe, die mijn organisatie waar kan maken	1	2	3	4
Ik weet wie de beslissingen (uiteindelijk) bij de klant nemen	1	2	3	4
Ik ken de zakenwereld waarin de klant zich beweegt	1	2	3	4
Ik denk te weten waar mijn organisatie over vijf jaar staat	1	2	3	4
Ik ken het soort klanten van mijn klant	1	2	3	4
Totaal aantal punten:				

Aantal punten per competentie / 10 = 1 (goed) 2 (voldoende) 3 (matig) 4 (onvoldoende)

Beoordeling: 1=(bijna); altijd 2=vaak; 3=soms; 4=(bijna) nooit

S Sociale gerichtheid

Hij laat merken dat hij naar de klant luistert	1	2	3	4
Hij geeft de klant ruimte om een standpunt naar voren te brengen	1	2	3	4
Hij houdt de reactie van de klant tijdens een gesprek in het oog	1	2	3	4
Hij reageert op signalen van de klant tijdens een gesprek	1	2	3	4
Hij stelt vragen als toets of de klant het begrepen heeft	1	2	3	4
Hij vraagt door wanneer zaken niet duidelijk zijn	1	2	3	4
Hij toont begrip voor de gevoelens van de klant	1	2	3	4
Hij verplaatst zich in de klant en denkt mee vanuit zijn gezichtspunt	1	2	3	4
Hij onderscheidt feiten van meningen	1	2	3	4
Hij is alert op weerstand en reageert op de juiste manier	1	2	3	4
<hr/>				
Totaal aantal punten:				

C Communicatieve vaardigheid

Hij hanteert helder taalgebruik, is kort en bondig	1	2	3	4
Hij komt makkelijk uit zijn woorden	1	2	3	4
Hij bouwt rust in bij het uiten van zijn eigen standpunten	1	2	3	4
Hij brengt een verhaal levendig en enthousiast	1	2	3	4
Hij gebruikt taal, die aansluit bij het niveau en specialisme van de klant	1	2	3	4
Hij zorgt dat het klantgesprek een logische opbouw heeft	1	2	3	4
Hij vat de essentie van de boodschap samen	1	2	3	4
Hij zet de conclusies op een rij	1	2	3	4
Hij kan informatie kernachtig op verschillende niveaus overbrengen	1	2	3	4
Hij kan technische informatie vertalen voor een niet-deskundige klant	1	2	3	4
<hr/>				
Totaal aantal punten:				

O Overtuigingskracht

Hij noemt alleen relevante argumenten	1	2	3	4
Hij signaleert twijfels en vragen en gaat hier op in	1	2	3	4
Hij stemt een presentatie van argumenten af op de klant	1	2	3	4
Hij biedt ruimte voor tegenargumenten en kritische vragen	1	2	3	4
Hij rekent bij voorbaat op tegenargumenten	1	2	3	4

Hij vindt aanknopingspunten in de argumenten van de klant	1	2	3	4
Hij weet weerstand te benoemen en bespreekbaar te maken	1	2	3	4
Hij kan de voordelen noemen en overbrengen	1	2	3	4
Hij kan op verschillende niveaus meedenken en de klant overtuigen	1	2	3	4
Hij weet sleutelfiguren bij de klant te benaderen; weet hen te overtuigen	2	3	4	
Totaal aantal punten:				

R Resultaatgerichtheid

Hij maakt efficiënt gebruik van de beschikbare tijd	1	2	3	4
Hij is in staat om de klant zijn eigen behoefte te laten inzien	1	2	3	4
Hij vraagt in een gesprek meerdere keren om de order/opdracht	1	2	3	4
Hij toont vasthoudendheid bij tegenwerpingen van de klant	1	2	3	4
Hij maakt duidelijke afspraken	1	2	3	4
Hij spreekt collega's aan op het (niet) behalen van het gewenste resultaat	2	3	4	
Hij is bereid collega's te helpen hun resultaten te behalen	1	2	3	4
Hij haalt zijn doelstellingen	1	2	3	4
Hij komt met voorstellen voor verbeteringen	1	2	3	4
Hij heeft korte- en lange-termijndoelstellingen	1	2	3	4
Totaal aantal punten:				

E Externe oriëntatie

Hij houdt bij het maken van afspraken rekening met de kosten	1	2	3	4
Hij zoekt actief naar mogelijkheden voor lange-termijnrelaties	1	2	3	4
Hij houdt zich aan interne procedures	1	2	3	4
Hij kent de weg binnen zijn eigen organisatie	1	2	3	4
Hij valt collega's nooit af bij kritiek van klanten	1	2	3	4
Hij zegt alleen zaken toe die zijn organisatie waar kan maken	1	2	3	4
Hij weet wie de beslissingen (uiteindelijk) bij de klant nemen	1	2	3	4
Hij kent de zakenwereld waarin de klant zich beweegt	1	2	3	4
Hij denkt te weten waar zijn organisatie over vijf jaar staat	1	2	3	4
Hij kent het soort klanten van zijn klant	1	2	3	4
Totaal aantal punten:				

Aantal punten per competentie / 10 = 1 (goed) 2 (voldoende) 3 (matig) 4 (onvoldoende)

De SCORE verkoopmethodieken zijn het geestelijk eigendom van SellingNet uitgeverij. Reproducieren 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 features a stylized white swoosh above the text. The word "Selling" is in a bold, black, sans-serif font, and "Net" is in a lighter, white, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is positioned to the upper right of the word "Net".

SellingNet[®]

Copyright © SellingNet uitgeverij

www.sellingnet.nl

Alle rechten voorbehouden. Nadruk verboden.