

OBSERVATIEFORMULIER

Een handige checklist voor het evalueren van een verkoopgesprek

Hieronder tref je een overzicht met activiteiten aan die plaatsvinden rondom een verkoopgesprek. Aan de hand van dit formulier kun je de activiteiten eenvoudig evalueren en bespreekbaar maken.

Naam _____

Datum _____

winkel _____

observatieformulier | Verkoopgesprek

| Activiteit | Meestal wel | Meestal niet |
|--|-------------|--------------|
| Rondkijken tijdens het werk | | |
| Begroeten van elke klant | | |
| Het signaleren van verkoopsignalen | | |
| Benaderen van klant | | |
| Gesprek met de klant op gang brengen <i>(niet: lukt het allemaal? Kan ik u helpen?)</i> | | |
| Minimaal 3 open vragen stellen om de behoefte te bepalen | | |
| Samenvatten van de klantwens | | |
| Achterhalen van het koopmotief | | |
| Keuze van 2 artikelen/opties bieden <i>(altijd een alternatief aanbieden)</i> | | |
| Een bijpassend of ander artikel verkopen <i>(meerverkoop)</i> | | |
| Het weerleggen van bezwaren | | |
| De koop sluiten met een vraag | | |
| Iets extra's doen, meer doen dan verwacht | | |
| Vriendelijk afscheid | | |