

# Overzicht – SPIN<sup>®</sup> Verkoopvaardigheden

## Doelstellingen

Na afloop van de training zal iedere deelnemer:

- de sterke en zwakke kanten van zijn huidige stijl van verkopen hebben geanalyseerd
- de psychologie van behoeften bij klanten kunnen beschrijven
- de belangrijkste gedragingen of vaardigheden kunnen beschrijven die effectieve verkopers in hun interactie met klanten gebruiken
- een raamwerk hebben om verkoopgesprekken te plannen in termen van deze gedragingen
- regelmatig hebben geoefend in het gebruik van de vaardigheden om behoeften van klanten te ontwikkelen op een manier die grotendeels voorkomt dat bezwaren worden opgeworpen
- een strategie hebben om met moeilijke klanten die bezwaren naar voren brengen om te gaan of die op een lauwe manier reageren
- de eigen prestatie, vergeleken met het Vaardigheid Model, objectief hebben gemeten en een Actie Plan hebben opgezet voor verdere ontwikkeling van die vaardigheden na afloop van de training.

## Doelgroep

Iedere medewerker die betrokken is bij de verkoop van hoogwaardige goederen of diensten en waarbij de beslissing belangrijk is voor de koper. Naast de duidelijke aanwezigheid van sales executives en sales managers, kan deze training ook heel nuttig zijn voor technische specialisten of commerciële medewerkers die betrokken zijn bij het verkoopproces of die in aanraking komen met verkoopmogelijkheden tijdens hun contact met klanten.

## Programmainhoud

- Basisprincipes van Gedrag Analyse – hoe die wordt gebruikt bij onderzoek en ontwikkeling van vaardigheden.
- Uw huidige verkoopstijl begrijpen – bent u van nature een ‘pusher’ of een ‘puller’.
- De psychologie van de behoeften bij klanten – definitie van Impliciete en Expliciete Behoeften – wat klanten u vertellen over wat zij in gedachten hebben – welke behoeften in de verkoop tot succes leiden.
- Openen van het Gesprek – vermijden van een ‘voorgekookte’ benadering – zeker weten dat u vragen mag stellen.
- Het SPIN<sup>®</sup> model om Behoeften te ontwikkelen:
  - Situatie Vragen
  - Probleem Vragen
  - Implicatie Vragen
  - Nuttig-EffectVragen.
- Demonstreer uw Bekwaamheden – de *echte* definitie van een Baat – gevaren van Kenmerken en Voordelen.
- Bezwaren – de mythe ontzenuwd, dat bezwaren geen interesse of kansen inhouden – hoe die te voorkomen – hoe er mee om te gaan.
- Lauwe Reacties – hoe die vast te stellen – waarom die gevaarlijk zijn – hoe er mee om te gaan.
- Afsluiten – waarom vroege, veelvuldige afsluitingen gevaarlijk zijn – de enige, eenvoudige manier om commitment te krijgen.

## Uitvoering en groepsgrootte

Het programma wordt uitgevoerd door een ervaren Huthwaite consultant die, indien mogelijk, vertrouwd is met de bedrijfstak van de klant. Om zeker te zijn dat iedere deelnemer individuele aandacht krijgt, is de groepsgrootte van de training beperkt tot een maximum van twaalf.