

JILL VANDEN BOSCH SALES
COACH

Overtuig, zonder
op te dringen

Bezwaren tackel *template*

Op elk bezwaar een antwoord

Vraag je

mij wat de meest waardevolle skill is om te hebben, zeg ik: bezwaren tackelen.

Ook wel: De ander kunnen overtuigen van jouw waarde.

Het is het meest krachtige wat je kunt doen met je woorden. Gevaarlijk zelfs.

Toch geloof ik dat -wanneer je het juist inzet- je de ander echt verder helpt. En daar doe ik het voor. Wanneer je weet wat je moet zeggen (of NIET moet zeggen), geloof ik dat je de ruimte biedt en meedenkt in een juiste afweging.



Let wel; oefening baart kunst. Dit is een basislijn. Het geeft een idee van hoe je het kunt inzetten. Het echt kunnen toepassen vereist oefening.

Antonia Wiersma: “Ik gebruik deze sheet er na een half jaar nog steeds altijd bij als ik een gesprek heb”

Dorit Roest: “Dit template heeft mij geholpen om ná een bezwaar pas het gesprek te openen”.

Selene Holdorp: “Dit is een van de meest waardevolle templates die ik ooit heb ontvangen”

Van stagiair tot junior met lef: Hoe ik binnen 3 weken mijn salaris verdrievoudigde

Toen ik mijn stage Recruitment begon bij een IT Consultancy bedrijf, was ik blij dat ik überhaupt was aangenomen. Als student met weinig ervaring, was die €350 per maand een mooie start. Al snel merkte ik dat mijn toegevoegde waarde groter was dan ik zelf had verwacht.

Na de eerste week kreeg ik het gevoel dat ik er echt bij hoorde en belangrijker; al resultaten opleverde. Ik had de eerste potentiële collega's al via LinkedIn naar het kantoor gekregen en de eerste was zelfs al aangenomen. Ik hoorde dat dit bovengemiddeld was en zag dit ook om me heen. Ik begon me af te vragen: "Als mijn resultaten zo goed zijn als officiële collega's, waarom krijg ik daar dan niet naar betaald net als hen?"

Dit knaagde aan me, en na een paar slapeloze nachten besloot ik het gesprek aan te gaan. Ik wist dat het belangrijk was om voorbereid te zijn. Zo begon ik met het stellen van open vragen aan mijn collega's en leidinggevenden. Niet direct over salaris, maar over hoe ze mijn werk ervoeren en welke waarde ik volgens hen toevoegde aan het team. Ik vroeg bijvoorbeeld: "Hoe zie je mijn rol in het succes van dit bedrijf?" en "Welke van mijn bijdragen hebben volgens jou het meeste verschil gemaakt?"

Door deze vragen te stellen, kreeg ik niet alleen meer inzicht in hoe ik werd gezien, maar kon ik ook subtiel peilen waar mogelijke bezwaren konden liggen als het op salarisverhoging aankwam. Als iemand bijvoorbeeld zei: "Je bent nog maar net begonnen, dus misschien nog wat vroeg om over salaris te praten," draaide ik het om met een vraag als: "Wat zou voor jou de juiste tijd zijn om over salaris te praten?" Om de ander te laten inzien dat het moment nu was.

Best *practice*

Van stagiair tot junior met lef: Hoe ik binnen 3 weken mijn salaris verdrievoudigde

Naarmate we verder praatten, merkte ik dat hij begon te beseffen hoe waardevol ik echt was. Dit liet ik hem ook inzien. door een liefdevolle confrontatie: Als dit mijn resultaat al was na 3 weken, hoe zou de rest van mijn stage dan verlopen? Zijn aanvankelijke weerstand smolt weg toen hij inzag dat het voor het bedrijf voordeliger was om iemand met mijn betrokkenheid en energie te behouden, dan om vast te houden aan een standaard tarief.

Tot mijn eigen verbazing stemde de manager toe met een verhoging. €1000, want meer was niet mogelijk als stagiaire zei hij.

Het was een overwinning, niet alleen financieel; ook persoonlijk. Het leerde me de kracht van luisteren, open vragen stellen en bezwaren ombuigen zonder te forceren.

Dit succes was niet het gevolg van een **harde onderhandeling**, van **pushen** of **opdringen**, maar van het opbouwen van wederzijds begrip. Het gaf me het vertrouwen om in elke situatie te weten dat de sleutel tot verandering vaak simpelweg ligt in het aangaan van het gesprek.

En dat, zo ontdekte ik, is de echte waarde die je de ander laat inzien dat je waar bent, die het doet.

De technieken hierboven? Die ga ik jou ook leren in dit e-book.
Laten we van start gaan!

Jill

Ik, toen



Introductie

Er zijn 6 hoofdbezwaren

Goed nieuws! Alle bezwaren die je tot nu toe kent; ze zijn te recuderen tot 6 hoofdbezwaren. Als je die 6 weet, kan je wat de klant zegt altijd in een van de hoofdcategorieen terugbrengen, en weet je altijd wat je kan zeggen!

Daarbij nog een waardevol inzicht: Vaak is het bezwaar, niet het echte bezwaar. Er zit iets onder, wat jij als een soort van dokter moet opsporen en tackelen natuurlijk.

Hoe? Daar neem ik je in mee! Voor nu goed om de 6 hoofdbezwaren door te nemen:

- 1 Budget
- 2 Tijd
- 3 Geen interesse
- 4 Externe factoren (Overleggen met manager/partner/etc)
- 5 Ik ben al voorzien/ ik werk al met een coach
- 6 Momentum (Niet nu / stuur maar een mail)

De bezwaartechnieken kun je gebruiken om de realiteit om te buigen. Dit is even een eerste handvat om je op weg te helpen met concrete vragen.

Belangrijk:

Je kan bijna alles vragen, mits het op de juiste toon is. Wees vriendelijk en zorg dat je je emoties onder controle hebt. Stel jezelf op als een onderzoeker die wel aannames heeft, en deze niet kan bevestigen voor er een aantal vragen zijn gesteld.

Methode

Bezwaren tackelen stappenplan

De afgelopen jaren heb ik ontdekt dat er een volgorde is, die je altijd gaat helpen bij het tackelen van bezwaren. Ondanks dat we ons een unieke snijboon voelen zoals mijn moeder zou zeggen, werken onze hersenen namelijk redelijk hetzelfde.

Deze volgorde is dus de base-line. Wanneer je deze beheerst, kan je gaan improviseren.

Stap 1: Tijd winnen.

Stel direct na het bezwaar een open vraag of herhaal de laatste 3 woorden. Dit heet in de onderhandelpsychologie ook wel 'spiegelen'. Het is de laatste 3 woorden die de ander heeft gezegd herhalen, met een vraagteken er achter.

Dus wanneer iemand zegt 'ik moet er nog even over nadenken...' zegt jij: 'Even over nadenken?'

Stap 2: Een open vraag stellen (en vooral: NIET gaan praten)

Wij mensen hebben de neiging om te gaan praten. Om de ander te gaan voertuigen met woorden. Dit wil je echt niet doen. Niemand wil namelijk overtuigd worden. Je wilt aan de hand van open vragen de gedachten van de ander ombuigen. Dit noem ik ook wel de boomerang techniek: Je laat de gestelde vraag als een boomerang weer terug schieten.

Stap 3: Samenvatting

Wanneer je de eerste open vraag hebt gesteld en je hebt achterhaald wat er echt speelt, is het tijd om samen te vatten. Hierin is het belangrijk dat je de woorden die de ander heeft gezegd samenvat. Niets meer en zeker niet jouw mening er op. Jij blijft verder stil. Jouw mening doet er niet toe (sorry not sorry).

Methode

Bezwaren tackelen stappenplan

Stap 4: Liefdevolle confrontatie / metaforen

Dan is het tijd voor de laatste stap. Ik vind het fijn die een liefdevolle confrontatie te noemen. Dit is dus het eerste moment dat jij iets zegt wat niet de woorden van de ander zijn die je herhaalt.

Een liefdevolle confrontatie is waar je het verrassende wat de ander heeft gezegd (het is altijd een verrassend iets, zo'n bezwaar, want als het goed is heb je al in het salesgesprek zelf ontdekt dat het een goeie match zou zijn en jij het probleem van de ander kunt oplossen), gaat ontkrachten aan de hand van metaforen.

Voorbeeld liefdevolle confrontatie:

“Nina, je geeft aan het begin van het gesprek aan dat je binnen 3 maanden structuur in je bedrijf wil, en nu zeg je dat je nog even wil wachten met een beslissing nemen, omdat je twijfelt of het het juiste moment is. Wil je me hierin meenemen?”

Voorbeeld metafoor:

“Jij vraagt me nu of ik garantie kan geven, alleen dat is net als met sporten: ik kan je een trainingsschema geven, een dieet op maat voor je maken en naast je staan in de gym. Alleen als jij besluit niet naar de gym te komen, dan houdt het op.

→ Er is een deel afhankelijk van jou en daarom kan ik geen garantie geven.”

Tijd om naar de *bezwaren* te gaan!

Hieronder neem ik alle 6 de hoofdbezwaren met je door, samen met wat je kunt zeggen

1) Budget

Dit hoor je in het salesgesprek:

“Ik heb geen geld, ik heb net al veel geïnvesteerd, ik kan even geen investering doen, etc.”

“Ik ben gewoon even investeringsmoe”

“Ik schrik wel van die prijs”

DIT HEB JE TE DOEN:

→ Ontdek eerst of het echt om de prijs gaat (vaak niet) door te Boomerang techniek te gebruiken: hoe klinkt de rest van het aanbod voor jou?



→ Niet direct in oplossingen (korting/prijsvergelijking/goedkopere optie) denken, maar ontdekken waar de weerstand zit.

DIT KAN JE ZEGGEN:

→ “Hoe klinkt de rest van het aanbod voor je?”

→ “Ik begrijp eruit dat je van mij wilt horen wat de zodanige toegevoegde waarde is dat het wel rendabel wordt?”

→ Wanneer het wel echt om de prijs gaat:

- Wat zou je helpen? (bijv. termijnen, factuur later sturen). Laat de ander met een eerste suggestie komen
- Wat zou het je kosten als je het niet doet?

2) Geen tijd

Dit hoor je in het salesgesprek:

“Ik heb hier nu de tijd niet voor”

“Ik denk dat het me nu echt teveel tijd gaat kosten”

DIT HEB JE TE DOEN & VRAGEN:

→ Beseffen: dit is vaak; ik voel niet de urgentie om het NU te doen. Dat eerst valideren d.m.v. open vragen

→ Daarna: Nu heb je het wellicht druk, alleen is het in het verleden niet ook al eens zo gegaan dat er daarna een rustige tijd aanbrak.’

→ Wat is voor jou na <event> het allerbelangrijkste?

→ En zou het niet juist fijn zijn om nu te kijken wat je kunt doen om het minder druk te krijgen door <jouw dienst> te implementeren?

→ Hoe zou het dan voor je zijn, als je voordat je met verlof gaat helder hebt waar je focus ligt en een plan om je bedrijf/praktijk uit te breiden?

“IK LOOP ACHTER”:

→ Ten opzichte van wie loop je achter? -stilte- Het is toch geen wedstrijd? Ik heb nog nooit het gevoel gehad dat ik achter liep, want mijn tempo is mijn tempo.

3) Geen Intersse

DIT HOOR JE IN HET SALESGESPREK:

“Ik heb hier geen intersse in voor nu”

DIT HEB JE TE DOEN & VRAGEN:

→ Confronteren met reden gesprek. Wat maakt dat je een gesprek hebt geboekt? ❤️ en achterhaal de werkelijke reden

→ Dezelfde stappen als bij bezwaar 4

4) Geen gedoe/zelf proberen

DIT HOOR JE IN HET SALESGESPREK:

“Ik ga het nog even zelf proberen”

DIT HEB JE TE DOEN & VRAGEN:

→ Geen gedoe = geen gevoel van urgentie. Haal dit naar boven door te vragen ‘wat was de reden dat je nu een gesprek boekte?’

→ Vraag wat het iemand kost dat ze het nog zelf gaan proberen. Laat iemand ook toekomstperspectief schetsen; hoe ziet de toekomst er straks uit als ze zo door gaan?

→ Confronteer liefdevol door samen te vatten waarom dit niet klopt met wat iemand eerder zei

5) Ik ben al voorzien/ ik werk al met een coach

DIT HOOR JE IN HET SALESGESPREK:

“Ik heb nog 80% van mijn coach niet alles geïmplementeerd”

“Ik loop achter met traject X, dus ik ga niks nieuws starten”

“Ik wil het alleen doen”

“Ik denk dat ik dit ook met mijn coach van oppakken”

“Ik zit al in een coachingstraject”

DIT HEB JE TE DOEN/KAN JE ZEGGEN BIJ “IK ZIT AL IN EEN COACHINGSTRAJECT”

→ Liefdevol confronteren en Aan de hand van metaforen de gedachten ombuigen

DIT KAN JE ZEGGEN BIJ “IK ZIT AL IN EEN COACHINGSTRAJECT”

→ Dat snap ik heel goed, het zou me verbazen als je dat niet zou doen, want werken met een coach is een formule voor succes! Maar dan ben je uitermate geschikt om te kijken in hoeverre dit een aanvulling is/ dan kunt u heel goed beoordelen wat de toegevoegde waarde is.

→ Wat zou je nog in een traject als dit zoeken, waardoor je denkt; dit haal ik er zo uit.

DIT KAN JE ZEGGEN BIJ ‘IK HEB NOG NIET ALLES GEÍMPLEMENTEERD

→ Metafoor: Zou het niet net zo zijn als bij een topsporter; hij heeft ook nooit alle kennis geïmplementeerd, maar je moet toch de wedstrijd wel rijden

→ Wanneer het wel echt om de prijs gaat:

- Wat zou je helpen? (bijv. invoice later sturen)
- Wat zou het je kosten als je het niet doet?

6) Momentum

DIT HOOR JE IN HET SALESGESPREK:

“Nu is niet het moment, misschien later”

“Eerst nog sparen”

“Ik heb geen tijd”

“Ik moet even met mijn partner overleggen”

DIT HEB JE TE DOEN: OPEN VRAGEN STELLEN

→ ‘Aan het begin zei je dat het nu een goed moment was, wat is er in de tussentijd veranderd?’

→ ‘Kan het zijn dat er iets onder zit?’ -stilte-

→ Hoeveel tijd gaat het je opleveren?

→ Welke pijlers heb je voor jezelf om te bepalen wat het juiste moment is?

→ Zie ook de metafoor hieronder

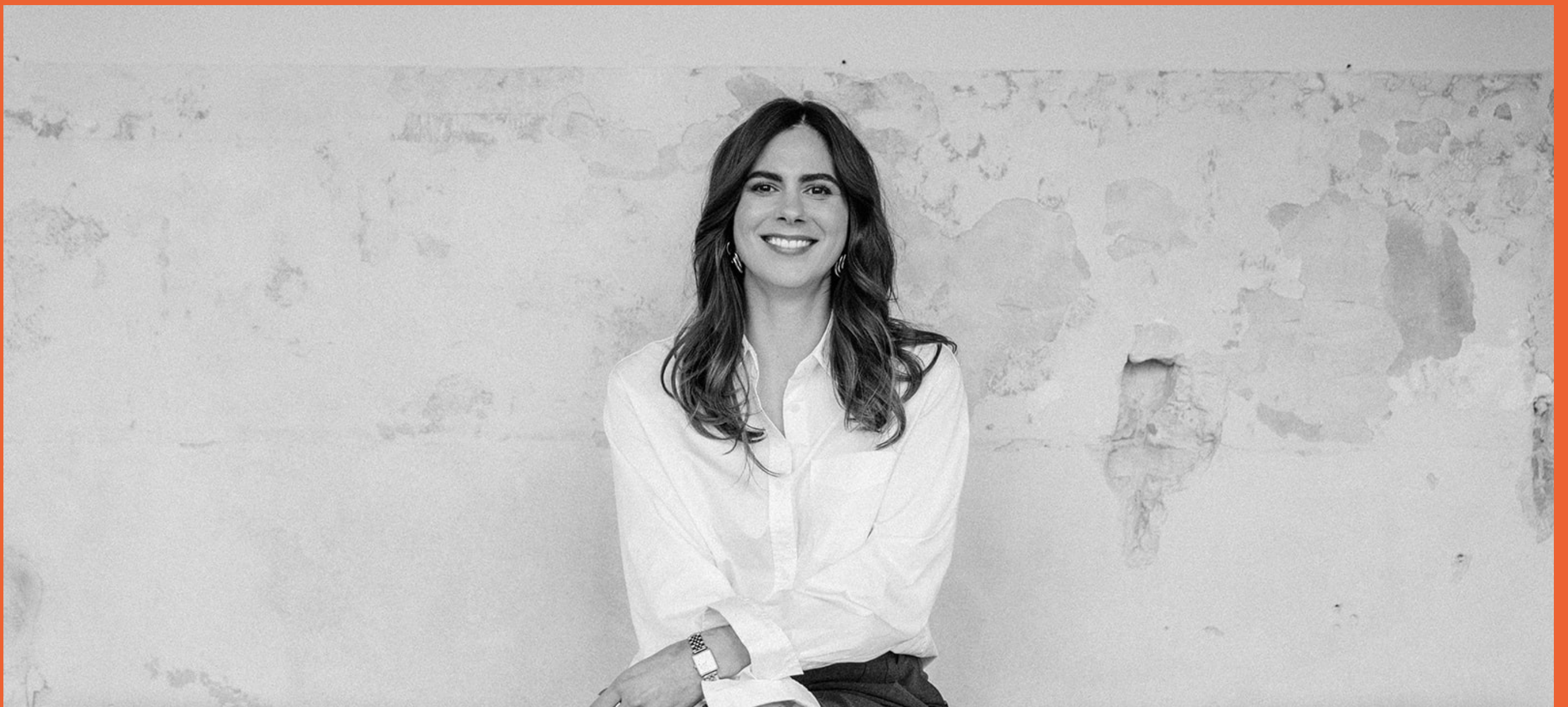
DIT KAN JE ZEGGEN BIJ “IK MOET NOG EVEN OVERLEGGEN”

→ Wat zou je doen als je nu zou moeten kiezen?

→ Wil je overleggen om goedkeuring te krijgen voor de investering, of om te laten weten hoe enthousiast je bent en eigenlijk meer mede te delen dat je het gat doet?

→ Metafoor ‘Zou het niet net zo zijn als bij beginnen met sporten; dat het juiste moment zich niet aandiend, maar je hem zelf kiest?’

→ Daarna: laten voor wat het is, op een gegeven moment is het ook goed zo en sommige mensen willen er graag even over nadenken en dat is hun goed recht.



Het is nu aan *jou*!

Dat was hem. Het template met voorbeeldscenario's, suggesties van je kunt zeggen en een samenvatting van wat wanneer aan bod komt. Je ziet als het goed is dat de structuur steeds hetzelfde is: eerts een open vraag en dan liefdevol confronteren.

Houd dit document bij de hand bij een salesgesprek, onthoud: niet meteen praten, eerst meer te weten komen door een open vraag!

Open vragen die ik het meeste gebruik:

“WAT MAAKT DAT...”

“IN HOEVERRE....”



MEER HIERVAN WETEN?

In mijn trajecten leer ik je hoe je deze in jouw gesprekken kan gebruiken. Ook luister ik mee naar jouw gesprekken, geef ik feedback en kan je naar mijn gesprekken luisteren. Meer lezen hierover?

[KLIK HIER](#)

Dankjewel!

Jill