

“Een aanrader voor iedereen die beter wil omgaan
met bezwaren van klanten”

OMGAAN MET BEZWAAREN

Leer Hoe Je Een “**Nee**” Ombuigt Naar Een “**Ja**”



DENNIS J. JANSEN

Inhoudsopgave

Intro	1
Geen magische zinnen	3
Definitie van verkopen	6
Mythe: bij “nee” begint de verkoop	7
De oorsprong van bezwaren	9
Het moment van “nee”	12
Wat te doen bij bezwaren?	13
Hoe je reageert op een bezwaar	16
De 5 meest voorkomende Bezwaren	20
Praktisch voorbeeld	21
Omgaan met Bezwaren kort samengevat	26
Bevestig iemands beslissing	28
Meer reacties en verdieping omgaan met bezwaren	31



Dennis J. Jansen

Bezwaren van potentiële klanten: je hoort ze ongetwijfeld van tijd tot tijd. Variërend van: “Geen tijd”, “Ik kan het niet betalen”, “Ik ga er nog even over nadenken” tot “Ik moet nog even overleggen met ...”.

Als je niet goed weet hoe je hier het beste mee om kunt gaan of hierop kunt reageren, dan ben je niet de enige. Veel ondernemers vinden dit moeilijk.

Maar omgaan met bezwaren is geen hogere wiskunde. Uiteraard zijn kennis en vaardigheden hierover belangrijk. Maar nog veel belangrijker hiervoor is **durf, doorzettingsvermogen en empathie.**

En de bereidheid om door te vragen en een écht gesprek aan te gaan. Want vaak is een geuit bezwaar niet het échte bezwaar. Zodra je tot de kern van het bezwaar kunt komen, ontstaat er ruimte voor een volgende stap. Ruimte waardoor een “nee” een “ja” wordt.

Een bezwaar is pas een bezwaar wanneer je de communicatie hierover stopt.

Dit e-book geeft je praktische inzichten, kennis en tips over het omgaan met bezwaren. Zodat je hier zelfverzekerder op kunt reageren. En vaker een “ja” krijgt van klanten.

Door het beter kunnen omgaan met bezwaren **vergroot je de impact die je op iemand maakt** in je gesprek. Waarbij ik geloof dat je inkomen het gevolg is van de impact die je maakt.

Focus daarom op het vergroten van je impact. Alvast veel plezier met het lezen en toepassen ervan.

Dennis J. Jansen

Dennis J. Jansen
Mindset-, Marketing- en Sales Expert



Geen Magische Zinnen



Ik zou kunnen beginnen met je direct te vertellen wat je het beste kunt antwoorden als iemand een bezwaar noemt. Maar dat doe ik niet. Waarom niet? Omdat het je slechts gedeeltelijk gaat helpen.

Want **omgaan met bezwaren is veel meer dan het uitspreken van “magische zinnen”**. En dat hierdoor een bezwaar als sneeuw voor de zon verdwijnt. Zo werkt het niet.

Je kunt dit het beste vergelijken met het proces van daten: het versieren van een vrouw (of man) is ook veel meer dan even snel “scoren” met een mooie openingszin. Het is niet onbelangrijk, maar **er komt veel meer bij kijken**.

Zo ook bij het omgaan met bezwaren. En daarom begin ik **met een aantal heel belangrijke basisprincipes** hierbij. Als je deze niet toepast, dan wordt het omgaan met bezwaren ontzettend lastig. Pas je deze basisprincipes echter toe, dan wordt het vele malen gemakkelijker.



“Omgaan met”
is niet synoniem aan
“ombuigen van”

“Omgaan met bezwaren” is iets fundamenteel anders dan het “direct ombuigen van een bezwaar”. Straks meer daarover, maar het is voor nu belangrijk om dit als mindset in je achterhoofd te houden. Dat “omgaan met” niet synoniem is aan “ombuigen van”.

Snel 2 Nieuwe Klanten



"Ik ben niet echt een verkoper, dus voor mij was dit programma echt een hele eye-opener. Een eenvoudige manier om het anders te gaan bekijken, het anders aan te pakken

Ik heb daar toen snel twee nieuwe klanten uitgehaald. Tot nu toe is dat een omzet van bijna € 2.000,-. Een klein begin maar beide klanten willen samenwerken op langere termijn. Super he :-)

Martine van der Perren - ID Advertising

DEFINITIE VAN VERKOPEN



Hoe je tegen “verkopen” aankijkt, bepaalt je resultaat. Zie verkopen daarom als een positief woord.

Feit: veel ondernemers voelen **weerstand bij het woord “verkopen”**. Ze willen niet “verkoperig” overkomen. Dat komt omdat ze in hun hoofd verkopen (bewust of onbewust) associëren met dingen als:

- Iemand iets aansmeren
- De ander onder druk zetten
- Trucjes
- Manipuleren

Ja, ik realiseer me dat ik het wat scherp formuleer, maar dit is wat er vaak (onbewust) gebeurt.

Zie een verkoopgesprek echter als een mogelijkheid om iemands probleem op te lossen. En impact te maken door jouw manier van aanpak, vaardigheden en kwaliteiten.

Een belangrijk onderdeel van dit gesprek, is dat je niet afhaakt bij een “nee”.



MYTHE: BIJ “NEE” BEGINT DE VERKOOP

Dit is een veelgehoorde uitspraak. Waar ik persoonlijk niet heel sterk in geloof. Dat wil niet zeggen dat je nooit een “nee” krijgt. Maar verkopen begint al veel eerder dan bij een “nee”.

Namelijk al bij het begin van het gesprek. Of eigenlijk nog veel eerder: bij het tot stand komen van de afspraak. Want je bent op dat moment al bezig met het creëren van een band en het opbouwen van vertrouwen. De basis voor iedere succesvolle verkoop.

Verkopen begint dus niet pas bij “nee”, maar al bij het **allereerste contactmoment.**

“

Verkopen begint al
bij het allereerste
contactmoment



DE OORSPRONG VAN BEZWAREN

Als we kijken naar de **oorsprong van bezwaren**, dan komt dit voornamelijk door 2 dingen.

Om te beginnen is dat het soort mensen waarmee je in gesprek gaat.

Verklein de kans op "nee": **maak vooraf een selectie** van de juiste leads

Wat vaak gebeurt, is dat ondernemers met de verkeerde leads praten. Oftewel: iemand die het prima vindt om eens een gesprek te hebben, maar vooraf al heeft besloten dat hij/zij toch niets gaat kopen.

Dat is prima als het om een winkel gaat, niet iedere klant koopt immers iets in een winkel. Maar **als ondernemer is je tijd kostbaar**. En er is zo weer een uur (of langer) voorbij tijdens zo'n gesprek.



Je kunt dit voorkomen door vooraf een selectie te maken van met wie je in gesprek wilt. Dit kun je doen door **op een nette manier een kleine drempel op te werpen** voor een gesprek.

Bijvoorbeeld door het invullen van een vragenlijst. Inclusief **de vraag of ze bereid zijn te investeren**. En ook of ze in de mogelijkheid zijn om dit te doen. Is dit niet het geval, dan kun je ervoor kiezen om niet in gesprek te gaan.

Op deze manier zal je merken dat je al minder vaak bezwaren hoort in je verkoopgesprekken. Je hebt dan wellicht per definitie minder gesprekken. Maar de gesprekken die je hebt zijn kwalitatief wel beter, met zeer gemotiveerde mensen. Vooral als je producten of diensten met een hoger prijskaartje aanbiedt.



Na 9,5 minuten al een klant

*“Heb net een verkoopgesprek
gedaan volgens het script: wilde al
klant worden na 9,5 minuut.*

Superbedankt!

Yvonne Slaats - De Weerd

HET MOMENT VAN “NEE”

De 2^e oorzaak van bezwaren is **het moment waarop je “nee” hoort**. Komt dit in het begin van het gesprek? Dan is het haast logisch dat je dit hoort. Waarom? Je hebt op dat moment immers vaak nog geen informatie over iemands situatie en waar de échte behoefte ligt.

En daarmee kom ik bij een veel voorkomende valkuil: **veel te snel over je eigen product of dienst vertellen**. Zonder je eerst voldoende te verdiepen in de situatie van de ander en hun behoefte.



Daarvoor moet je **de diepte in en gerichte vragen stellen**. Veel ondernemers en verkopers doen dit echter niet. Omdat het veel gemakkelijker en “veiliger” is om over hun eigen product of dienst te praten.

In dat kader is een bezwaar een gevolg van een niet juiste oplossing. Zowel qua inhoud als timing. **Stel dus eerst voldoende vragen**. Wees geduldig, luister naar de antwoorden en kom vervolgens met je oplossing. De kans is groot dat je aanzienlijk minder bezwaren krijgt. Vooral in combinatie met de selectie vooraf van de juiste mensen waarmee je in gesprek gaat.



WAT TE DOEN BIJ BEZWAREN?

Maar zoals ik al zei: je kunt bezwaren nooit 100% voorkomen. Wat doe je in dat geval? **Het meest belangrijk is om het gesprek gaande te houden,**

om de communicatie open te houden. De meest gemaakte fout bij het omgaan van bezwaren, is direct afhaken bij een bezwaar. Oftewel: je erbij neerleggen.

Belangrijk inzicht: iets is alleen een bezwaar als je akkoord gaat met het bezwaar en stopt met communiceren hierover!

Voorbeeld: je noemt de investering voor je product/dienst en iemand zegt: "Ik kan het niet betalen".

Jij: "Oké", en je beëindigt het gesprek/hangt op.

Wat je op dat moment doet, is het bezwaar tot een vaststaand feit maken, wat niet te veranderen is.

“

iets is alleen een
bezwaar als je
akkoord gaat met
het bezwaar en stopt
met communiceren
hierover

Veel mensen geloven dat dit het echte bezwaar is en dat ze er niets aan kunnen veranderen. Maar nogmaals: **het is pas een echt bezwaar als je er niet over communiceert.**

Om terug te gaan naar het voorbeeld hierboven (“Ik kan het niet betalen”) en je beëindigt het gesprek. **In dat geval ben jij degene die het een bezwaar maakt, door er niet over te communiceren.** Je bent akkoord gegaan met het bezwaar. Ik vind het belangrijk dat je dit concept snapt en als mindset.

Als je echter communiceert over het bezwaar en het gesprek niet beëindigt, dan is het geen bezwaar meer.

Ga dus in gesprek over het geuite bezwaar. Dit doe je als volgt.



REAGEER OP HET BEZWAAR



Belangrijk is om direct te reageren en hierdoor dus niet akkoord te gaan met het bezwaar. Het mooie is: je kunt dit voor ieder bezwaar toepassen, ongeacht de inhoud.

Je reageert hierop in 2 stappen:

- Begin met begrip, bevestig (gedeeltelijk) wat iemand zegt
- En vraag vervolgens of ze je daar iets meer over kunnen vertellen

Voorbeeld: “Ik kan het niet betalen”.

Begin met begrip, door bijvoorbeeld te zeggen: “Als je deze stap wil maken, dan is daar inderdaad een financiële investering mee gemoeid.”

Een variant op het tonen van begrip is: “Ik begrijp dat je dat zegt” of: “Ik begrijp wat je zegt”. **Doe dit altijd, zonder uitzondering**. Nog voordat je vraagt om daar iets meer over te vertellen.



En ga dan verder met iets als: “Je zegt dat je het niet kunt betalen. **Kun je me daar iets meer over vertellen?**”

Dan kan iemand zeggen: “Ik heb afgelopen jaar ook al een aantal andere grote investeringen gedaan voor m'n bedrijf, dus ik kan me dit niet echt veroorloven”.

Waarop jij dan weer kunt reageren met: “Je zegt dat je je dit niet echt kunt veroorloven. **Wat bedoel je daar precies mee?**”

Waarop de ander dan weer zou kunnen zeggen: “Ik zit tegen m'n financiële reserves aan en weet op voorhand niet of dit programma met 100% zeker gaat helpen”.

€ 5.000,- omzet

"Mijn aftersales na een gratis online cursus ging fantastisch. Ik heb ongeveer € 5.000,- euro omgezet.



Allemaal door gesprekken met een checklist ernaast, met mijn persoonlijke vragen: jouw omgebouwde template, passend bij mijn business.

Ik vind het véél leuker dan ik dacht en ben er goed in. Het voelt inderdaad helemaal niet als verkoperig. Mijn conversie zit zelfs rond de 70%."

Jacqueline de Weert - Zoekenderwijs

Zie je waar je nu staat in het gesprek? Je bent in gesprek gebleven, je bent niet gestopt met communiceren.

Je bent hierdoor veel verder dan in het begin. Met veel meer informatie.

In dit geval lijkt het erop dat iemand onzeker is over het terugverdienen van de investering en daarom voorzichtig is. Een heel ander uitgangspunt dan "het niet kunnen betalen". **Dit is dus het échte bezwaar.**



En dit door alleen maar: "Kun je me daar iets meer over vertellen" te vragen. Waarbij de vraag: "Wat bedoel je daar precies mee" een variant daarop is. We noemen dit "inhaakvragen", vragen bedoeld om meer duidelijkheid ergens over te geven.

Belangrijk: het eerst geuite bezwaar is vaak niet het échte bezwaar. **Mensen zijn goed in het opwerpen van rookgordijnen.** Het is jouw taak om het échte bezwaar te achterhalen, via de hierboven genoemde methode.

Als je bereid bent om dit aan te nemen, te adopteren als mindset en dit in de praktijk toe te gaan passen, dan zal dit je resultaten uit verkoopgesprekken enorm verbeteren.

DE 5 MEEST VOORKOMENDE BEZWAREN



Er zijn in de praktijk 5 meest voorkomende bezwaren.

Andere bezwaren zijn vaak varianten hierop en worden in beginsel vaak als rookgordijn opgeworpen door de ander.

- Ik kan het niet betalen / Ik heb er het geld niet voor
- Ik ga/moet er nog even over nadenken
- Ik ga/moet nog overleggen met
- Het is nu niet het juiste moment, ik moet eerst nog
- Kun je het allemaal nog even op de mail/op papier zetten?

NOG EEN VOORBEELD:

Nog een voorbeeld, met één van deze 5 bezwaren:

“Ik ga er nog even over nadenken”

Zeg dan: “Dat begrijp ik. Kun je me wat meer vertellen over waar je specifiek over gaat nadenken?”

Als je moeite doet om iemand te begrijpen, dan zal de ander zich over het algemeen gehoord voelen. Iets wat ontzettend belangrijk is in een verkoopgesprek.

De ander kan dan zeggen: “Ik twijfel of ik dit allemaal wel succesvol kan implementeren, omdat ik niet handig ben met technische dingen online”.

Ook hier heb je nu weer nieuwe informatie, die je aan het begin bij het eerste bezwaar niet had. Je communiceert. Je houdt het gesprek open. Je hebt hierin de leiding. En kunt vervolgens bij het echte bezwaar aangekomen gaan praten over een oplossing hiervoor.



“

Ik begrijp wat je
zegt. Kun je me daar
iets meer over
vertellen?

Dus nogmaals: een bezwaar is pas een bezwaar als je hiermee akkoord gaat en stopt met communiceren hierover.

Op dat moment staat iemand er alleen voor. En is er een kleine kans dat ze ooit nog bij je terug komen.

Bezwaar → Communicatie → Informatie → Oplossing

Belangrijk: als je niets weet over wat iemand je écht vertelt, dan kun je hiervoor ook geen échte oplossing bieden.

Veel mensen vinden het moeilijk een bezwaar uit te spreken, bijvoorbeeld dat ze erover gaan nadenken of het geld niet hebben. Door hierop niet te reageren, kan iemand zich genegeerd, niet gehoord voelen. Dat is één van de grootste redenen waarom een gesprek mislukt, doordat iemand zich niet gehoord voelt.





Daarom tonen we altijd eerst begrip.

Om vervolgens te vragen om hier iets meer over te vertellen. Op deze manier “neutraliseer” je het oorspronkelijke bezwaar.

Dus concreet:

1. “Ik begrijp dat je dat zegt” of: “Ik begrijp wat je zegt”
2. “Kun je me daar iets meer over vertellen?”
3. De communicatie over het bezwaar start
4. Je krijgt informatie
5. Op basis waarvan je een oplossing kunt gaan vinden

Op deze manier kun je omgaan met ieder bezwaar. En voelt het voor de ander ook niet alsof je vol tegen het geuite bezwaar in gaat.

Je nodig iemand dus simpelweg uit om meer over het genoemde bezwaar te vertellen, waardoor je een écht gesprek op gang brengt.



Waarbij ik als laatste nog een nuance wil toelichten. Hieronder vind je 2 reacties op het “Ik ga er nog even over nadenken” bezwaar:

- “Weet je ook waar je precies over gaat nadenken?”
- “Ik begrijp dat je dat zegt. Kun je me iets meer vertellen over waar je precies over gaat nadenken?”

De laatste reactie geeft je net dat beetje meer. Het is een iets andere toon, een andere vraagstelling. Het geeft je meer informatie over het ontstaan van het bezwaar.

Geef iemand tijd om na te denken. Iedereen heeft immers een andere manieren van beslissen.



Nog een laatste voorbeeld:

Iemand geeft aan dat hij/zij erover wilt nadenken.

Bevestig iemands beslissing hierin: "Ik begrijp dat je dit wilt doen. Wetende dat je dit nu gaat doen, kun je me iets meer vertellen over waar je precies over gaat nadenken?"

In plaats van: "Wat vind je ervan om nu meteen "ja" te zeggen, omdat je me net vertelde dat je ontzettend enthousiast bent hierover". Op deze manier voelt het als het negeren van iemands verzoek tot nadenken hierover.

Belangrijk: iemand kan best enorm gemotiveerd zijn. En nog steeds willen nadenken. Dat kan tegelijkertijd. Iedereen heeft immers een andere manier van beslissen.

Dus toon eerst begrip: “Ik begrijp dat je dit wilt doen”.

En dan: “Kun je me iets meer vertellen over waar je precies over gaat nadenken in relatie tot waar we het net over hadden?”



De ander: “Ik neem gewoon even de tijd om alles op een rijtje te zetten. Dat doe ik met alle belangrijke keuzes die ik maak”.

Dat zal ik altijd respecteren. En ik geef de ander dan ook de tijd hiervoor. De situatie zou anders zijn als de ander zou antwoorden:

“Ik ga even nadenken of jouw aanbod op dit moment de beste keuze voor me is”. Let op: dit is een compleet ander antwoord.

Vervolgens kun je daar weer op antwoorden: “Kun je me eens wat meer vertellen over hoe je bepaalt of iets de juiste keuze voor je is?”.

Of: “Is er nog iets waar je op dit moment over twijfelt”.

Vanuit hier kun je verder toewerken naar een oplossing en een “ja”.

Ben je ervan overtuigd dat dit ook iets is dat jij gemakkelijk en simpel kunt doen?

Op deze manier sta je in feite niet meer tegenover de ander, maar ernaast. Je communiceert, met begrip voor zijn/haar situatie. Je hoeft niet in discussie te gaan over het bezwaar. Je hoeft niet in de gevechtshouding te gaan staan, klaar om uit te delen in te incasseren.

In dat kader is de afbeelding op de cover van dit ebook wellicht wat misplaatst. Ik heb dit echter gebruikt, omdat het in combinatie met de titel direct herkenning geeft.

Na het lezen van deze info hoop ik echter dat je hier nu anders tegenaan kijkt.



MEER REACTIES OP BEZWAREN



EEN ABSOLUTE EXPERT WORDEN HIERIN?
Bekijk dan het “Bezwaren Oplos Systeem”

Wil je een absolute expert worden in het omgaan met bezwaren....? En de letterlijke reacties krijgen op ieder bezwaar?

Inclusief uitgebreide video met tips over de juiste intonatie hierbij. En de exacte vragen om een selectie te maken van de juiste mensen om mee in gesprek te gaan.

Maak dan gebruik van de speciale aanbieding voor het **“Bezwaren Oplos Systeem”**. Je kunt dit nu zeer laaggeprijsd in bezit krijgen, tegen **meer dan 80% korting**..

[Bekijk hier alle info over het “Bezwaren Oplos Systeem”](#)