

## Excelleren in telefonische acquisitie

### Oefening 3 – Doelstellingen van je gesprek

#### Doelstellingen

Wat waren de gespreksdoelen?

Maximaal haalbaar?

---

Minimaal haalbaar?

---

#### Inventarisatie

Welke vragen heb je gesteld om de wensen, behoeften en (koop)motieven van de gesprekspartner duidelijk te krijgen?

1. 

---

2. 

---

Welke wensen, behoeften en (koop)motieven had de gesprekspartner? **Tip.** Benoem deze zo concreet mogelijk!

---

---

#### Bezwaren

Waarom ging de gesprekspartner niet akkoord met jouw voorstel?

---

---

Is dit een vermoeden of heb je het expliciet gevraagd?

Toelichting:

---

---

Was dit het enige bezwaar of waren er nog andere bezwaren?

**Bewijsmiddelen**

Hoe kan je claims over jouw product of dienst bewijzen?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**Afsluiten**

Heb je om de order gevraagd? Ja / nee

Zo nee, waarom niet?

\_\_\_\_\_

Zo ja, hoe heb je dat gedaan?

\_\_\_\_\_

Welke koopsignalen gaf de klant en hoe heb je daarop gereageerd?

Koopsignaal

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Reactie 1:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Koopsignaal 2:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Reactie 2:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Het volgende gesprek

Wat ga je de volgende keer anders doen?

---

---

Formuleer een duidelijke doelstelling!



### Maak je doelstellingen SMART:

- Specifiek
- Meetbaar
- Actiegericht
- Realistisch
- In Tijd bepaald.