

# 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		