Huthwaite International

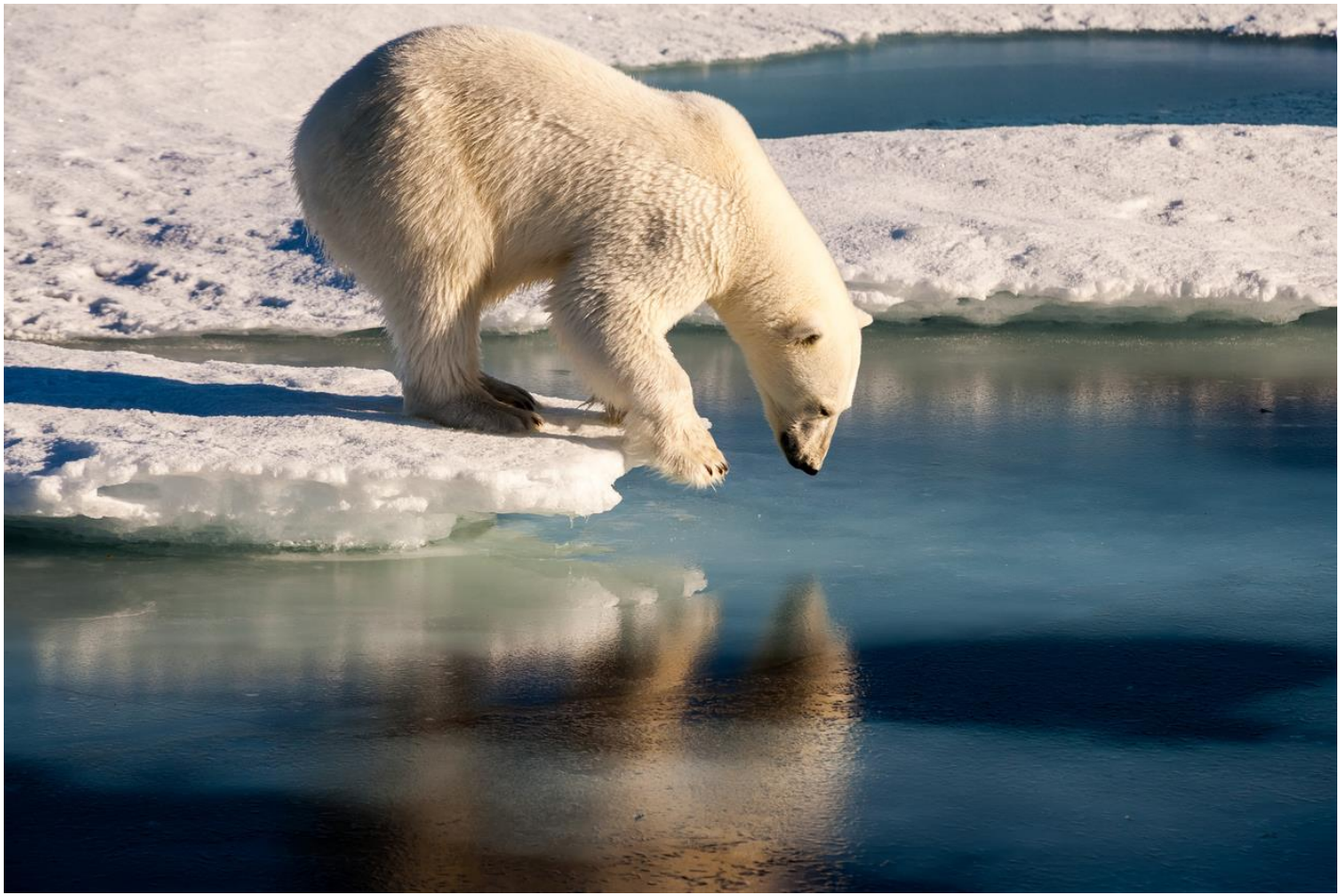
Out-think, out-perform

Masterclass SMA 2018
Sales in een duurzame wereld

© Huthwaite International

an inconvenient truth
A GLOBAL WARNING
by far the most terrifying film
you will ever see.
An Inconvenient Truth on DVD
November 21

An Inconvenient Truth



© Huthwaite International

HOLLYWOOD
BEST PARTNER
HOLLYWOOD
BEST PARTNER

ALFRED NOBEL

Huthwaite International

Out-think, out-perform

Effectief en Ineffectief Overtuigen

© Huthwaite International

Effectief en ineffectief overtuigen

Ineffectief

Wat doen ze? Wat zeggen ze, waardoor ze ineffectief zijn?

Effectief

Wat doen ze? Wat zeggen ze, waardoor ze effectief zijn?

© Huthwaite International

Effectief en ineffectief overtuigen

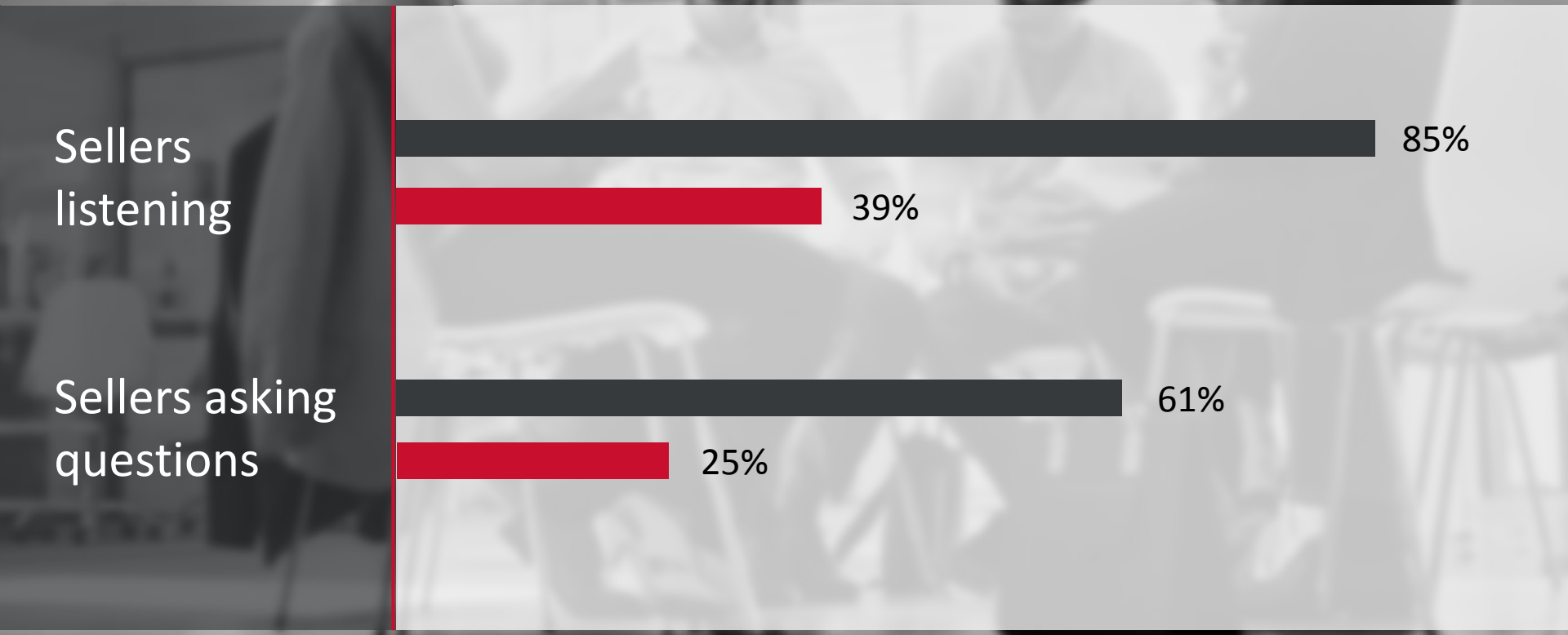
Effectief	Ineffectief
Stelt vragen	Stelt weinig tot geen vragen
Laat de klant praten	Is zelf het meest aan het woord
Luistert naar de klant	Pushen/drammen
Probeert te achterhalen wat belangrijk is voor de klant	Geeft ongevraagd advies
Probeert de klant te begrijpen	Praat over zijn product/dienst
Is goed voorbereid	Heeft weinig kennis van de klant
Professioneel	Onprofessioneel
Geeft vertrouwen	Geeft geen vertouwen
Maakt contact/rapport	Is meer op zichzelf gericht

© Huthwaite International

Our latest research shows

Huthwaite International

Customers perceive



Key Research Insight

Huthwaite International

In succesvolle verkoop:

- Spreekt de klant meer dan de verkoper
- Vraagt de verkoper meer dan dat hij/zij informatie geeft

Echter, de meeste verkopers:

- Spreken te veel en vragen te weinig

© Huthwaite International

The Power of Questions

Kort onderzoek deel 1

Wat is er niet goed aan je huidige woning?

- Heb je voldoende ruimte?
- Mis je bepaalde dingen?

Noteer 1 antwoord:

- Een probleem waar jij graag vanaf wilt

© Huthwaite International

Reageren op problemen

Onderzoeksresulaten

- Weerstand
- Bezwaren
- Oplossing heeft nog onvoldoende waarde

De vraag is:

Hoe creëer je meer waarde voor je oplossing tijdens een gesprek met jouw klant?

© Huthwaite International

Oefening

Na 1 minuut

switchen

- A vertelt een probleem
- B stelt 5 x de vraag:
  ‘Wat zijn de consequenties hiervan?’

- B vertelt een probleem
- A stelt 5 x de vraag:
  ‘Wat zijn de consequenties hiervan?’

© Huthwaite International

Feedback

- Welke gevolgen heb je allemaal gehoord?
- Wat gebeurde er met het oorspronkelijke probleem?
- Is de perceptie van de zwaarte van het probleem veranderd?

© Huthwaite International

Consequenties van een probleem

Implicaties Effecten van probleem		Problemen
• Niet genoeg ruimte voor een kast • De kamer ziet er altijd rommelig uit	← - - -	• Woonkamer is te klein
• Te koud en daardoor slaap ik slecht • Voel mij moe en kan mij slecht concentreren op mijn werk	← - - -	• Raam in slaapkamer sluit niet goed
• Fietsen moeten buiten staan, daardoor: • Meer kosten voor onderhoud en het vergroot de kans dat ze gestolen worden	← - - -	• We missen een extra schuur voor de fietsen

© Huthwaite International

Implicatievragen

Huthwaite International

Definitie:

Vragen over de effecten, gevolgen en consequenties van een probleem.

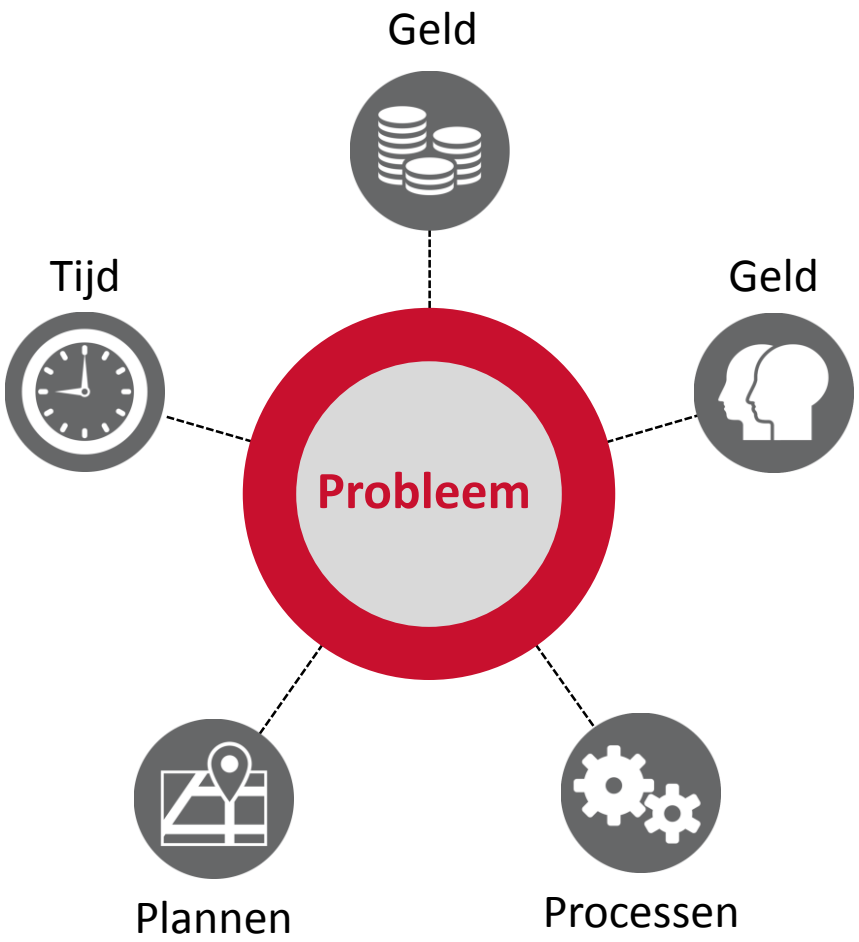
- Wat zijn de consequenties?
- Welk effect heeft dat op X?
- Denkt u dat dit invloed kan hebben op Y?
- Leidt dat tot problemen met X?

Onderzoek:

Moeilijk om deze vragen te stellen. Gemiddeld stellen wij minder dan 1 implicatievraag per verkoopgesprek.

© Huthwaite International

Implicatievragen genereren



© Huthwaite International

an inconvenient truth
A GLOBAL WARNING
by far the most terrifying film
you will ever see.
An Inconvenient Truth on DVD
November 21

Huthwaite International

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM!

© Huthwaite International

© Huthwaite International

Huthwaite International

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM

PROBLEM!

© Huthwaite International

Huthwaite International

VALUE

VALUE

VALUE

VALUE

VALUE!

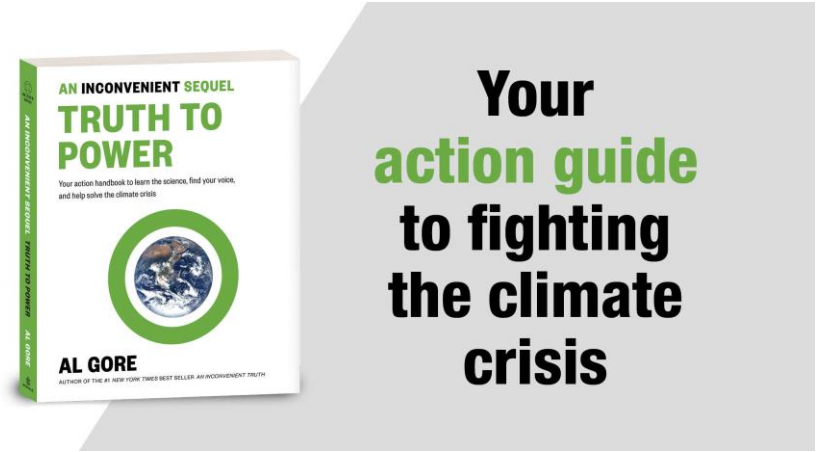
© Huthwaite International

FIGHT LIKE YOUR WORLD
DEPENDS ON IT
an inconvenient truth 2
PARAMOUNT PICTURES AND PARTICIPANT MEDIA PRESENT AN ACTUAL FILMS PRODUCTION 'AN INCONVENIENT SEQUEL: TRUTH TO POWER'
MUSIC BY JEFF BEAL EDITED BY DON BERNIER COLIN HUSBAUM CINEMATOGRAPHY BY JON SHENK EXECUTIVE PRODUCERS DAVID GUGGENHEIM LAURIE DAVID LAWRENCE BENDER SCOTT Z. BURNS LESLEY CHILCOTT
participant media
ORIGINAL SONG "TRUTH TO POWER" PERFORMED BY ONEREPUBLIC WRITTEN BY RYAN TEDDER AND T BONE BURNETT
PRODUCED BY JEFF SKOLL PRODUCED BY RICHARD BERGE p.g.a. DIANE WEYERMANN p.g.a.
DIRECTED BY BONNI COHEN AND JON SHENK
#BeInconvenient /AnInconvenientTruth
23 NOVEMBER IN DE BIOSCOOP

ACTION

Now Gore is back with
An Inconvenient Sequel: Truth to Power

Why? To convince the public we desperately need to act on climate change—and fast.



© Huthwaite International

Kort onderzoek deel 2

Wat zou je graag willen veranderen als het gaat om je woongenot?

- Hoe ziet je perfecte woning eruit?

Noteer 1 antwoord:

- Een wens. Iets wat jij graag wilt.

© Huthwaite International

Oefening

Na 1 minuut

switchen

- A vertelt zijn/haar wens
- B stelt 5 x de vraag:

‘Wat zouden daar de positieve gevolgen van zijn?’

- B vertelt zijn/haar wens
- A stelt 5 x de vraag:

‘Wat zouden daar de positieve gevolgen van zijn?’

© Huthwaite International

Feedback

- Welke positieve gevolgen heb je allemaal gehoord?
- Wat gebeurde er met de oorspronkelijke wens?
- Is de perceptie van het belang van de wens veranderd?

© Huthwaite International

Nuttig-effectvragen

Definitie

Vragen over het nut, de waarde of het belang van een oplossing voor een probleem.

- Wat zou u graag willen?
- Waarom is dat belangrijk voor u?
- Wat levert dat nog meer op?
- Welke andere positieve gevolgen kan dat nog meer hebben?

Onderzoek:

Deze vragen worden vaak te vroeg gesteld. Eerst probleem helder maken.

© Huthwaite International

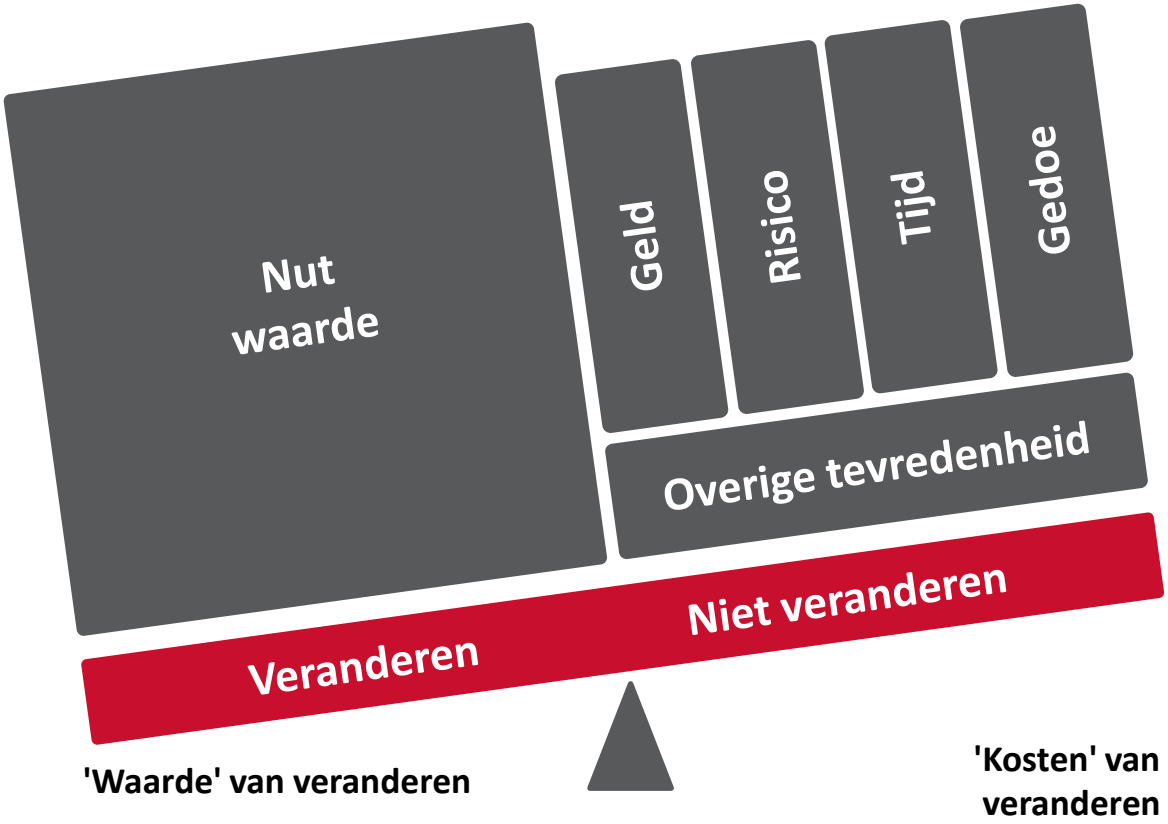
Effect van Nuttig-effectvragen

Huthwaite International

Nuttig-Effectvragen genereren

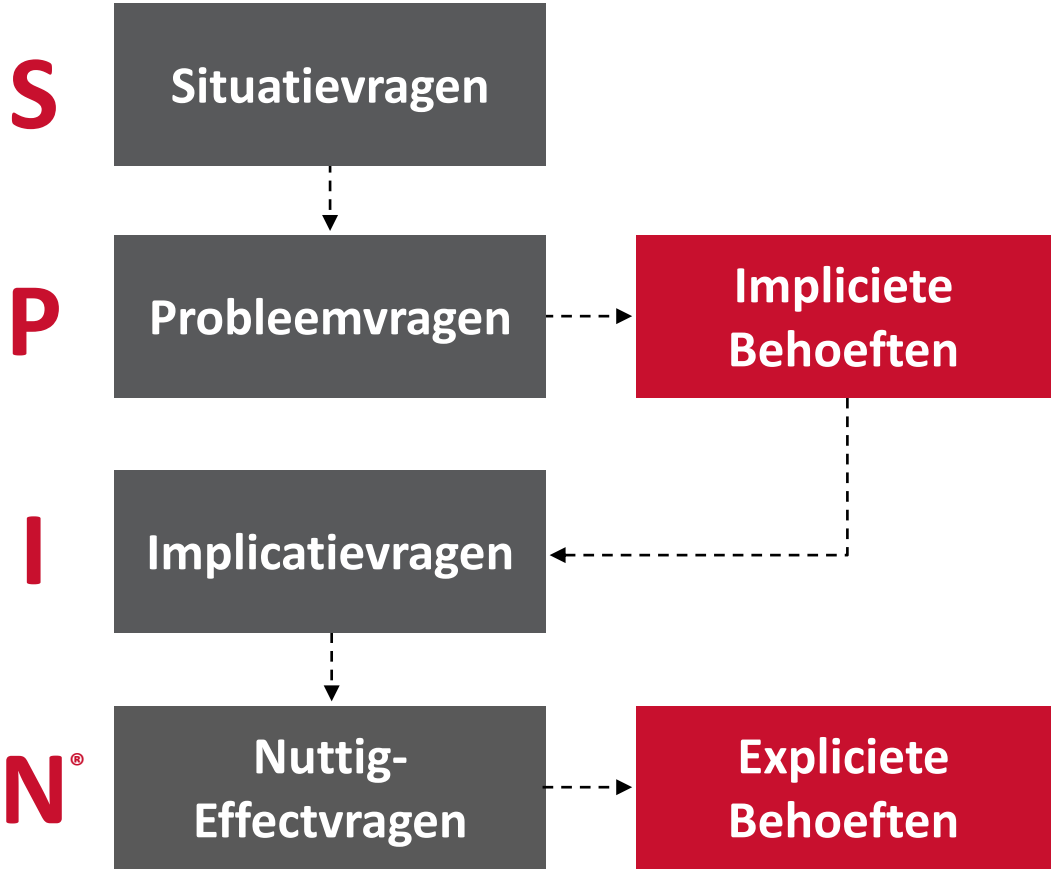
© Huthwaite International

Is 't het waard?



© Huthwaite International

Het SPIN® Model



© Huthwaite International

Actieplan – duurzame klantrelaties

- Stel implicatievragen -> probleem van een klant
- Stel Nuttig-effectvragen -> wens van een klant
- Stel de vraag: zou u voor dit gesprek betaald hebben?

Voor meer informatie:

>

© Huthwaite International

Huthwaite International

Follow Huthwaite on Twitter:
@Huthwaite_Intl

Follow Huthwaite on LinkedIn:
Huthwaite International

Scan the QR code with your smart phone to visit our profiles.

© Huthwaite International