



Kleinzand 8

5324 EJ Ammerzoden

T. 073 6126095

[www.movethecrowd.nl](http://www.movethecrowd.nl)

[info@movethecrowd.nl](mailto:info@movethecrowd.nl)

## Omgaan met tegenwerpingen en bezwaren

### Algemene informatie:

Klanten komen met tegenwerpingen en bezwaren. Logisch! In de meeste gevallen worden ze namelijk beloond voor het gedrag dat ze uiten. Ze krijgen korting of iets extra's waar ze niet voor hoeven te betalen. Deze workshop gaat over het effectief omgaan met tegenwerpingen en bezwaren. Wij leren je adequaat om te gaan met de reacties van de klant en leren je dat tegenwerpingen eigenlijk belangrijke koopsignalen zijn.

### Doelgroep:

Als de ander zegt: "je bent te duur" zegt ie eigenlijk: "ik zie de meerwaarde niet!" Deze vervorming van mindset geeft jou de mogelijkheid de toegevoegde waarde te benadrukken. Wanneer jij te maken hebt met tegenwerpingen en bezwaren in communicatie met anderen helpt deze workshop je enorm. Het tegenwerpingenschema dat wij behandelen is in allerlei situaties toepasbaar. Van thuis op de bank tot aan je collega's of klanten.

### Programma-onderdelen:

- Welke tegenwerpingen of bezwaren hoor je in jouw dagelijkse praktijk?
- De redenen waarom klanten met tegenwerpingen komen?
- Het tegenwerpingenschema
- Het verschil tussen echte en onechte tegenwerpingen
- Het verschil tussen een werkelijk nadeel en een misvatting
- Cascade-oefening met jouw tegenwerpingen op basis van het tegenwerpingenschema
- Het opstellen van een persoonlijk actieplan

### Vorbereiding:

Noteer de meest voorkomende tegenwerpingen uit jouw dagelijkse praktijk. Realiseer je dat er een verschil bestaat tussen een klacht en een tegenwerping. Een klacht is een mening ná de aankoop; een tegenwerping is een reactie van een klant in het aankoopproces.

### Duur:

2 dagdelen

### Vorm:

Klassikaal

### Investering:

€ 495,00 excl. BTW

### Inclusief:

- Alle benodigde leer- en oefenmaterialen.
- Arrangement (zaalhuur, koffie, thee en lunches bij de dagopleiding).
- Onbepaalde hulp buiten de opleidingsuren in de vorm van telefonische en E-mail ondersteuning.

### Resultaten:

Na het afronden van de workshop ben je in staat om:

- Tegenwerpingen en bezwaren om te zetten naar verkoopkansen.
- De achterliggende redenen van tegenwerpingen te snappen en hier adequaat mee om te gaan.
- Je niet aangevallen te voelen maar een tegenwerping te zien als een positief signaal.