

Realiseren van bijverkoop en meerverkoop: het verkoopgesprek

Korte beschrijving van het gesprek

Een medewerker van een snackbar helpt een gast. Als de verkoper de bestelling opneemt, nodigt hij de gast ook uit om iets bij te kopen. De video geeft drie aanwijzingen voor het voeren van een verkoopgesprek: herhaal de bestelling, zorg voor bijverkoop of cross-selling, zorg voor meerverkoop. In dit voorbeeld gaat het om bijverkoop.

De [video](#) is gemaakt in opdracht van Passie voor horeca, en laat zien hoe je in de horeca iets actief kunt verkopen en je omzet kunt verhogen.

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (V = verkoper en G = gast)
Opening	V: Dag meneer. Goedemiddag. Wat kan ik voor u doen?
Kwestie	G: Eh, ik wilde graag een, eh, patatje met en, eh, een rundvleeskroket.
Verschillende perspectieven en/of argumenten	V: Een patatje met en een rundvleeskroketje. Wilt u er ook iets bij drinken? G: Een colaatje light, wil ik er wel bij. V: Een blikje of een handig meeneemflesje? G: Doet u maar een flesje cola light.
Afspraak: wel of geen koop	V: Ja prima, dat doe ik voor u.
Afsluiting	V: Neemt u maar even plaats, dan kom ik zo bij u. G: Oké, bedankt.

Doel van het gesprek

De video laat zien hoe je de herhaling van een bestelling kunt uitbreiden met een uitnodiging aan de gast om iets extra's te kopen. De beroepsbeoefenaar reageert op een duidelijke vraag van de klant (een bestelling) maar anticipeert aansluitend ook op wensen die de klant nog niet kenbaar heeft gemaakt. In het korte gesprek voltrekken zich alle vier fasen van een verkoopgesprek: opening, behoeftenonderzoek, deskundigheid aantonen ('handig meeneemflesje'), commitment verkrijgen.

De video geeft via een voice-over de volgende informatie: 'Het realiseren van bijverkoop en meerverkoop. In fastservicebedrijven wordt bijverkoop gerealiseerd. Met een actieve opstelling naar de gast wordt geprobeerd extra omzet te realiseren, door bijvoorbeeld een extra product te verkopen.

(...) Naast het bijverkopen kun je ook grotere producten proberen te verkopen. Dit heet 'meerverkopen' of 'upselling'. Zoals je ziet kun je veel meer omzetten als je actief probeert bij te verkopen.'

In beeld verschijnt tot slot een samenvatting van de stappen:

- Herhaal de bestelling
- Bijverkoop (iets erbij)
- Meerverkoop (iets groter)

Opbouw van het gesprek

Aan het doel en de opbouw van het gesprek (zie de linkerkolom) is te zien dat er sprake is van een verkoop(advies)gesprek. Na de opening volgt de kwestie: de bestelling. De verkoper herhaalt de bestelling en voegt er een nieuw perspectief aan toe, namelijk de vraag of de klant ook iets wil drinken. Vervolgens geeft hij opnieuw een perspectief, namelijk de keuze uit een blikje of flesje. De gast bevestigt de afspraak en even later vindt de afsluiting plaats.

Welk taalgebruik past bij dit gesprek?

Met welk taalgebruik reageert de verkoper? Het valt op dat de verkoper de gast actief aanspreekt, vriendelijk twee keer groet ('dag meneer' en daarna nog eens 'goedemiddag') en direct vraagt wat hij voor de gast kan doen. Hij gebruikt consequent de u-vorm. Nadat de gast zijn wensen kenbaar heeft gemaakt, herhaalt de verkoper de bestelling duidelijk en vriendelijk, gevolgd door het uitnodigende 'wilt u er iets bij drinken?' Als de gast inderdaad iets wil drinken, legt de verkoper de vraag voor of hij een blikje of een 'handig' meeneemflesje wil. In dit ogenschijnlijk zo normale winkelgesprek valt vooral het initiatiefrijke gedrag van de verkoper op. Hij is degene die het eerst uitvoerig groet, een gerichte vraag stelt, herhaalt en doorvraagt en vervolgens een keuze biedt. In het gesprek is de verkoper steeds het eerst aan zet waardoor de klant actief geholpen wordt in het maken van keuzes.

De toon van de verkoper is vriendelijk en uitnodigend, hij praat luid en duidelijk. In zijn woordkeuze en zinsbouw is de verkoper functioneel: hij gebruikt geen uitweidingen, is concreet en zakelijk. Bijvoorbeeld: 'Neemt u maar even plaats, dan kom ik zo bij u.' De wijze waarop hij de gast verleidt is zowel bescheiden als informatief: 'een handig meeneemflesje'

Adviezen voor nabespreking van het fragment

- Laat de leerlingen de video zien. Wat is je eerste indruk als je de verkoper ziet?
- Welke reden zal de verkoper hebben om de bestelling zo duidelijk te herhalen?
- Komt de verkoper vriendelijk, opdringerig of ongeïnteresseerd over als hij iets probeert bij te verkopen? Waaraan zie je dat?

