



# Herken het pijnpunt van je cliënt

'Click your brain' van Ria van Tol is zojuist verschenen. Het boek wil de ondernemer helpen met het opbouwen van goede relaties, zowel privé als zakelijk, onder andere om betere verkoopresultaten te behalen. Dat doe je volgens marketeer Ria van Tol niet met een standaard verkooppraatje: **"Jouw cliënten willen juist geholpen worden met datgene wat hen het meeste dwars zit, hun pijnpunt. Door begrip voor hun probleem wordt jouw instituut succesvoller. Het is een win-win situatie."**

Wat hebben de hersenen te maken met het verkoopproces? Ria: “Het proces dat in de hersenen plaatsvindt, is bij iedereen anders. Als je weet wat er gebeurt in het brein van cliënten als ze een keuze maken, kun jij daarop aansluiten met jouw communicatieve vaardigheden en je gesprekstechnieken. Daardoor voelen cliënten zich gehoord en bouw jij vertrouwen op.” Zij beklemtoont dat als je het gedrag van cliënten leert doorgronden en begrijpen, je een succesvolle verkoper van diensten en producten zult worden.

## TREND

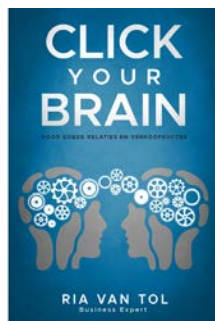
Hoe wij onze beslissingen nemen, is volgens Ria in de loop van de tijd veranderd: “Tegenwoordig willen de meeste mensen snel informatie hebben, zeker de jongere generatie. Daarnaast wil de cliënt niet meer geadviseerd worden, maar is veel meer een gelijkwaardige gesprekspartner geworden. De moderne cliënt kun je zien als deskundige die samen met jou informatie wil

Ria van Tol:  
‘Het allerbelangrijkst is dat  
jouw cliënt zich gehoord  
en gezien voelt’

uitwisselen en die behoefte heeft aan een gespreksgenoot die haar of hem begrijpt.” Om daarin tegemoet te komen, heeft Ria de vaardigheden en technieken die daarvoor nodig zijn, op een rijtje gezet: “Tijdens elk onderdeel van het bezoek aan jouw instituut varieert dat.” Hoe? “Al bij de eerste keer dat de cliënt bij jou binnenkomt, is het van belang om eerst te weten wat er in diens hoofd omgaat. Zorg voor verbinding en help bij het nemen van beslissingen. Dat kun je echter alleen doen als jij weet met welke behoefte en/of welk probleem deze cliënt bij jou komt.”

## PIJNPUNT

“Stel dat de cliënt een crème wil kopen voor de droge huid, dan zou de focus van jouw cliënt waarschijnlijk liggen bij het oplossen van dat huidprobleem. Daar kun jij achter komen door gericht te luisteren en de juiste vragen te stellen”, aldus Ria. “Het brein van jouw cliënt wil dat de basisbehoeften van ‘aandacht krijgen’ en ‘geaccepteerd worden zoals je bent’ vervuld worden. Daarvoor is het belangrijk dat je echt contact maakt. Dat doe je door iemand



Ria van Tol heeft haar boek ‘Click Your Brain’ onderverdeeld in vijf hoofdstukken: effectief communiceren, je rol als adviseur en verkoper, het gedrag van klanten, het klantgesprek en het verkoop- en koopproces. Daarin bespreekt zij feiten, adviezen en tips om goede relaties met anderen op te bouwen en hogere verkoopresultaten te behalen. Speciaal voor de abonnees van ESTHÉ verloot Ria drie exemplaren van haar boek. Wil je daarvoor in aanmerking komen, mail dan jouw naam en adresgegevens naar [actie@estheonline.nl](mailto:actie@estheonline.nl). Voor meer info: [www.commercium.nl](http://www.commercium.nl).



Ria van Tol deelt al meer dan twintig jaar haar passie met ondernemers in de beautybranche. “Je verdiepen in de werking van het brein en hoe mensen informatie opslaan en zo effectief mogelijk leren, helpt bij het verhogen van je bedrijfsresultaat. Je doet je werk dan met nog meer plezier.”

glimlachend en met een open houding in de ogen te kijken. Daardoor voelt de cliënt zich gehoord en start je met het opbouwen van een vertrouwensrelatie.” De marketeer realiseert zich dat het verkoopproces duurt vanaf het moment dat de cliënt het instituut binnenstapt tot ze de deur weer uitloopt. “Zorg dat je cliënt een goed gevoel overhoudt aan de hele ervaring en sluit in elke fase aan bij hoe het brein werkt. Dat helpt in de beslissing om tot koop over te gaan.”

Alice Appels:  
‘Maak eerst echt verbinding  
met je cliënt voordat je  
de salon ingaat’

## MEER ZELFVERTROUWEN

Alice Appels, eigenaar van Schoonheidscentrum Appels in Tilburg, werkt al meer dan vijftien jaar samen met Ria van Tol: “Een geveulegde uitspraak bij ons in het bedrijf is: ‘Pas de Ria-techniek toe.’ Dan gaat het erom mensen in te schatten door te luisteren en gericht vragen te stellen. Het is belangrijk zelf echt alleen te luisteren en jouw cliënt te laten praten. Je krijgt daardoor in korte tijd informatie die jij anders nooit zou horen én je cliënt voelt zich gezien en gehoord. Start tijdens jouw behandeling met de aanpak van diens belangrijkste pijnpunt.” Alice merkt dat de technieken ook helpen in de persoonlijke ontwikkeling: “Veel jongeren in onze branche – en in mijn instituut – vinden het eng om te verkopen. Ze zijn bang dat ze iemand wat ‘aansmeren’. Door de trainingen realiseren ze zich dat dit niet zo is: als je jouw cliënt niets verkoopt, help je die niet verder. Ze leren inzien dat je door de behandelingen en producten juist bijdraagt aan het krijgen van een mooiere huid.” Alice wil van haar cliënt weten wat het gewenste resultaat zou moeten zijn en binnen welke termijn: “Weet jij dat, dan kun je goede uitleg geven en jouw advies laten aansluiten op de behoefte van je cliënt.” Zij vertelt dat het echt werkt als je de prijs verpakt. Wat wil dat zeggen? “Als jouw cliënt vraagt wat de behandeling en de producten kosten, vertel je eerst de prijs. Meteen daarachteraan leg je uit dat de huid direct al - afhankelijk van de behoefte - bijvoorbeeld een healthy glow krijgt en dat de pigmentvlekken zichtbaar verminderd zijn. Dit laatste, de oplossing van de pijnpunten, blijft hangen en helpt de cliënt over de streep.” Een ander aspect dat Alice geleerd heeft, is het belang van een mooie kopstekst op sociale media: “Noem daarin de behoefte van de cliënt. Bijvoorbeeld: ‘Wilt u ook uw kraaienpootjes verminderen?’ Dat triggert om door te lezen.” Voor meer info: [www.schoonheidscentrumappels.nl](http://www.schoonheidscentrumappels.nl).



Alice Appels, eigenaar van Schoonheidscentrum Appels in Tilburg, focust zich in haar instituut op huidverbetering, huidverjonging en definitief ontharen.