

# F.O.R.M. - methode van gesprek voeren

Je kunt een warme relatie met elk van je klanten of potentiële klanten ontwikkelen met behulp van de methode F.O.R.M.

- **F**amily (familie)
- **O**ccupation (werk)
- **R**ecreation (vrije tijdsbesteding)
- **M**aterial Needs (materiële behoeften)

Je kunt de behoeften, sterke punten en doelstellingen van mensen ontdekken, door de juiste vragen te stellen. Hier zijn enkele voorbeelden van wat je zou kunnen vragen:

- Wat vind je het leukste aan je werk?
- Wat vind je het meeste vervelende aan je werk?
- Maak je nog steeds veel extra uren op je werk?
- Hoe gaat het met je familie?
- Heb je hobby's?
- Heb je kinderen?
- Ben je misschien op zoek naar aanvullende of vervangende inkomsten?
- Gaan jullie regelmatig op vakantie?
- Dat klinkt interessant. Hoe lang doe je dat al?
- Ik kende iemand die in jouw vakgebied werkte. Ze verdiende goed, maar werkte lange uren. Jij ook?

Zorg ervoor dat je de juiste houding hebt bij het maken van het eerste contact, zodat je verbinding met je prospect kunt maken en vertrouwen opbouwt. Je doet dit door echt interesse in hen te tonen en een echte oplossing voor hun probleem te presenteren!

We zijn niet met een hype bezig. We hoeven hen alleen maar te vertellen hoe enthousiast we over de producten zijn, anders komen wij voor iedereen over als een "snelle, onbetrouwbare verkoper".

## 4 STAPPEN OM BEZWAREN WEG TE NEMEN

Stond je ooit met de mond vol tanden (pijnlijk), omdat je niet wist hoe je moest reageren wanneer er bepaalde opmerkingen werden gemaakt of bepaalde vragen werden gesteld over je Sunrider business?

Achteraf denk je dan, had ik maar dit of dat gezegd, hoe dom moet ik hebben geklonken met mijn antwoorden. Als je hierover ooit een rot gevoel heb gehad, hebben wij goed nieuws voor je.

In dit verhaal leer je goed te reageren wanneer iemand bijvoorbeeld zegt:

- Ik ben gewoon niet geïnteresseerd.
- Ik hou niet van verkopen.
- Ik heb er de tijd niet voor.
- Is dit een van die piramide systemen?
- Ik heb het geld niet.
- Het is te duur.
- Hoeveel verdien **JJ** er mee?

In feite leer je in dergelijke situaties dusdanig te reageren, dat dezelfde mensen letterlijk zullen transformeren in bereidwillige toehoorders en potentiële klanten, **waar je bijstaat!** Tijdens onze Business Coaching sessie, helpen wij je om je eigen 'onweerstaanbare' taal te fine tunen zodanig dat men meer over je business wil horen!

Onze reacties op bezwaren:

1. **Vermijden** - Wanneer je reacties krijgt zoals: te druk, niet kunnen veroorloven etc., als je dat niet erkent en niet zegt daar kom ik straks op terug.....dan creëer je een muur en als je het verder negeert denken ze dat zij niet belangrijk genoeg zijn om het onderwerp te bespreken.....hoe meer je vermijdt, hoe groter de muur wordt.

2. **Redeneren** - Proberen te redeneren met hen klinkt als argumenteren; niet kunnen veroorloven - we kunnen werken binnen je budget, stop redeneren zonder toestemming. Wanneer je mensen in een hoek zet, hebben ze het gevoel dat ze zich moeten verdedigen.

3. **Afkappen** - "Ik kan het niet veroorloven, laat iemands bezorgdheid je niet doen afhaken. Het kan een impulsieve reactie zijn, om zich te verdedigen".

Ze proberen hiermee nee te zeggen zonder nee te zeggen tegen JOU – je potentiële klant haat het net zo erg om nee tegen jou te zeggen, als dat jij een nee ontvangt. Dat vinden ze vervelend,, dat is de reden waarom ze niet komen opdagen. Zij zouden kunnen zeggen, ik heb de tijd niet, ik heb het geld niet – het gaat er niet om hoe we dit vinden, onze gedachten zouden moeten gaan over hoe we hen beter kunnen laten voelen.

Je zou kunnen zeggen, deze business is niks voor jou, je hebt gelijk. Maar begrijp dat ze proberen Nee te zeggen, maar dat het een zachte Nee is ! Als het niet een "harde" Nee is, is deze "nee" dan van steen of gaat het bij hen om angst? Laat je niet om praten dat het komt door de slechte economie, dat is geen excuus mensen vinden altijd geld voor wat ze willen!

# FORMULE: Stop-Buffer-Isolate-Re-qualify

**Stop:** "Ik kan dat waarderen – ik begrijp wat je bedoelt".

**Buffer:** "Dat heb ik eerder meegemaakt." Of, "een van de leden van mijn team voelde hetzelfde; ikzelf voelde het eerst ook zo."

**Isolate:** Als je niet weet wat de echte behoefte in hun leven is, dan deed je de FORM (pag1) niet goed genoeg. Mensen willen praten over zichzelf als je er naar vraagt. Als je niet weet wat ze nodig hebben en willen, dan praat je teveel over jezelf en dat is niet interessant voor hen.

Verberg in je vraag hun behoefte: "als ..... (probleem, geen geld) het **enige** is wat je tegenhoudt van ..... (hun behoefte, hun wil) de steun die nodig is om je business vooruit te helpen?". Dan is het toverwoord JA! Verander niet de manier waarop de vragen worden gesteld. We willen dat ze ja zeggen...met een ja ga je vooruit, bij een nee zit je vast in je presentatie. Ik wil zeker weten dat ik je goed heb gehoord: Herhaal de verborgen vragen (stop beide bezwaren in de vraag).

Als je bij een persoon meer dan 2 bezwaren tegenkomt, respecteer dan jezelf en neem de producten terug en **stop** de business opportunity- **Nergens om smeken!**

Het is belangrijk het bedrijf en jezelf te blijven respecteren. Antwoord op deze manier: "Weet je wat, Caroline, je bent nu nog niet klaar voor dit product/bedrijf. Hoe zou je het vinden als ik je over een paar maanden bel om te zien of er iets is veranderd en misschien dat we dan samen een oplossing kunnen vinden." Ga vervolgens weg met waardigheid en respect voor wat je te bieden hebt.

**Re-qualify:** Hier houdt u hen verantwoordelijk voor het probleem.

"Dus als ik kan laten zien dat je Sunrider binnen je budget kan aanschaffen, zou je dan bereid zijn (actie stap) om een afspraak met me te maken waarbij ik je in 15 minuten meer uitleg? (misschien vanavond)? ". Ben je serieus, ben je echt geïnteresseerd? Houd hen verantwoordelijk.

Nu je toestemming hebt kun je redeneren zoveel als je wilt. Het is niet argumenteren, maar redeneren want ze zijn op zoek naar oplossingen en zijn niet gefocust op hun problemen ... anders behandel je ze verkeerd!

Tijd: "Als ik je, wanneer jij wilt, kan laten zien hoe je met Sunrider een inkomen kan opbouwen, ben je dan bereid 20 minuten daarvoor uit te trekken?".

Iedereen heeft tijd en geld voor wat ze willen! Mensen zullen betalen voor dat waarvan ze denken dat het voor hen waarde heeft. Mensen kiezen zelf hoe ze hun tijd besteden.

**BEGIN VANDAAG MET HET OEFENEN VAN DEZE TECHNIEK!**