

Gesprekszinnen

Template om je gesprekstaal te scherpen

Kies de juiste zin
op het juiste moment.

Wanneer

Tijdens het gesprek

Aanpak

Zeggen · horen · beter zeggen

Doel

Taal die vertrouwen bouwt

Gesprekszinnen

Zinnen die efficiënt klinken maar vertrouwen afbreken — en wat je in plaats daarvan zegt.

“Goed verkopen begint met begrijpen, niet met overtuigen. Soms zit het verschil in één zin.”

— Oscar van Deurzen

We zeggen ze allemaal, vaak zonder erbij na te denken. Zinnen die handig en efficiënt klinken, maar bij de ander precies het tegenovergestelde doen van wat we willen. Ze laten de klant horen: het gaat hier om mij, niet om jou. En dat is het moment waarop vertrouwen wegsijpelt.

De goede zin is bijna altijd een vraag, en bijna altijd over hén. Hieronder staan de meest voorkomende valkuilen, wat de klant er werkelijk hoort, en wat je in plaats daarvan kunt zeggen. Niet om woordelijk op te lezen — leen ze, en maak ze van jezelf.

Wat je zegt • wat de klant hoort • wat je beter zegt

Wat je zegt	Wat de klant hoort	Wat je beter zegt
"Heb je al een budget in gedachten?"	Je wilt weten hoeveel je kunt vragen voordat je mijn situatie snapt.	"Voordat ik iets over kosten zeg — hoe zou succes er voor jou uitzien?"
"Wanneer kunnen we dit afsluiten?"	Jouw deadline telt meer dan mijn beslisproces.	"Hoe ziet jullie beslistraject er normaal uit? Wat heb je nodig om verder te gaan?"
"Laat me vertellen waarom wij de beste zijn."	Je hebt niet geluisterd naar wat ik net zei.	"Voordat ik iets over ons vertel — wat is het belangrijkste dat je wilt oplossen?"
"Met wie praat je nog meer?"	Je bent bang voor de concurrentie.	"Wat is voor jou het belangrijkste bij het kiezen van een partner?"
"Ik heb maar 5 minuten nodig."	Ik onderschat nu al wat ik kom vragen.	"Hoeveel tijd heb je — dan pas ik me daarop aan."
"Ik begrijp je zorg, maar..."	Je luistert niet echt.	"Dat klinkt als een reële zorg. Vertel me meer."
"Wanneer mogen we beginnen?"	Je gaat ervan uit dat ik ja heb gezegd.	"Wat is er nog nodig voordat dit voor jou de goede stap is?"
"Vertrouw me."	Als je dat moet zeggen, heb je het nog niet verdiend.	Niets zeggen — gewoon doen wat je zegt.
"Dit spreekt toch voor zich?"	Je denkt dat ik het niet snap.	"Wat snap ik misschien nog niet goed over jullie situatie?"
"Andere klanten zijn hier erg tevreden over."	Jij bent gewoon een geval in de rij.	"Wat moet er voor jullie precies kloppen?"

Welke zinnen gebruik ik zelf, zonder erbij na te denken? Schrijf ze op, noteer wat de klant er waarschijnlijk van hoort, en bedenk jouw alternatief.

Wat ik zeg	Wat de klant hoort	Wat ik beter zeg

Hoort bij het werkboek: hoofdstuk 3 (Discovery) en "De complete zinnenbank" achterin het werkboek.