

Afdingen kun je leren

(1) Zomaar korting vragen op een nieuwe televisie, keuken of een nieuw bankstel? Veel mensen vinden het een beetje gênant. Wat moet zo'n verkoper wel niet denken? Dat je een krent of – erger – een armoedzaaier bent?

(2) Tip 1:

“Tegen mensen die zich schamen of bang zijn voor de reactie van een ander, zeg ik altijd: reken eens uit hoeveel uur je moet werken voor het geld dat je bespaart door om korting te vragen”, zegt onderhandelingsexpert George van Houtem. “Is het dan nog steeds belangrijk wat die verkoper van je denkt?” Van Houtem ziet onderhandelen als een gratis gok, die je altijd moet wagen. “Want als je om korting vraagt en de ander ‘nee’ zegt, dan is er niets verloren.”

(3) Tip 2:

De vraagprijs is niet de minimumprijs. Er is altijd ruimte voor onderhandeling. “Het is een prijs die de fabrikant of winkelier ook maar verzonnen heeft. Doe dus altijd een tegenvoorstel”, adviseert Van Houtem. Daarbij is het zaak niet te overdrijven. Je dient de winkelier niet uit te knijpen. Van Houtem: “Als vuistregel geldt dat je maximaal 20 procent onder de vraagprijs mag bieden. Dat krijg je meestal niet, maar dan begint het spel en eindig je vaak met een korting tussen de 5 en 10 procent.”

Hoeveel korting je kunt bedingen, hangt ook af van het product of de dienst. Is die gewild, dan is de kans op korting klein. Denk aan producten van Apple of de diensten van aannemers, die momenteel over werk niet te klagen hebben. Daar helpt het om meerdere offertes aan te vragen. Ook op producten in de uitverkoop valt af te dingen. “Dan zeg je: ‘Goh, over een week is de sale 50 procent en nu 30 procent, zullen we elkaar in het midden ontmoeten?’ Je bent dan allebei beter af; de verkoper krijgt meer dan dat hij volgende week zou ontvangen en zelf heb je niet het idee dat je een week langer had moeten wachten.”



(4) Tip 3:

“Begin de onderhandelingen nooit met een gesloten vraag zoals: ‘Kun je me korting geven?’ De verkoper zal waarschijnlijk met ‘nee’ antwoorden”, zegt Van Houtem. “Begin daarom met een open vraag: ‘Hoeveel korting kun je me geven?’” Het is ook mogelijk om zelf een bedrag te noemen “Dan liggen er opeens twee prijzen op tafel. Daarmee leg je de druk bij de verkoper, want die moet plots een afweging maken.” Verkopers zijn

eerder geneigd om water bij de wijn te doen als je belooft een product direct aan te schaffen en mee te nemen. “De zekerheid van nu is aantrekkelijk voor verkopers.” Een andere optie is de verkoper een aantal keuzes voor te leggen. “Stel je hebt een bankstel op het oog, maar je hebt ook nog een lamp nodig, dan kun je zeggen: ‘Krijg ik 100 euro korting of krijg ik die lamp erbij?’ De kans is dan groter dat je iets krijgt. Mensen zijn geneigd om voor de mindere van twee kwaden te kiezen. Als korting er echt niet inzit, kun je altijd vragen om gratis accessoires of extra service.”

(5) Tip 4:

Dreigen met weglopen wil bij straatverkopers op vakantie nog wel eens leiden tot een betere prijs. In Nederland is dat allesbehalve geaccepteerd en bovendien onverstandig. “Dan wordt het persoonlijk en kom je lijnrecht tegenover elkaar te staan. Niemand wil gezichtsverlies lijden.” Veel beter is het om vriendelijk te blijven. “Daarmee vergroot je de gunfactor. En kom je er samen niet uit, neem dan op een nette manier afscheid met ‘Jammer, ik had het gehoopt’ of ‘Het viel te proberen’. Je kunt dan later nog terugkomen en mogelijk is de verkoper dan bijgedraaid.”

In boekjes met onderhandelings tips staat vaak dat kopers spaarzaam moeten zijn met informatie en zo min mogelijk interesse moeten tonen.

110 Volgens Van Houtem is dat allemaal onzin. “Je moet juist het tegenovergestelde doen. Toon waardering voor het product of de dienst en complimenteer de verkoper. Zeg: ‘Ik vind het een mooi product en ik zou het graag willen hebben, maar het is me wat te duur. Wat kun je doen?’ Met eerlijkheid kom je een stuk verder.”

(6) Tip 5:

Bij wie maak je het meest kans op een fikse korting? Moet je een gewone verkoper aanspreken of kun je het best op de eigenaar van de zaak afstappen? Volgens Van Houtem is het meestal beter zaken doen met die laatste. “Iemand die op uurbasis werkt, heeft geen direct voordeel van de verkoop. Een eigenaar wel. Daarvoor geldt: omzet is omzet. Die denkt misschien wel: over een maand is het uitverkoop, dus weg met dat ding.”

Het is niet alleen belangrijk wie je aanspreekt, maar ook wanneer je dat doet. Bij voorkeur bezoek je de winkel op een rustig tijdstip, als er weinig klanten zijn. Verder is de kans op korting bij kleine zaken het grootst. Zelfstandige winkeliers lopen niet graag omzet mis en zijn daarom eerder bereid om wat van de prijs af te doen. “Bij grote concerns is dat moeilijker vanwege de bedrijfsregels. Wel valt er vaak af te dingen op showroommodellen.”

*naar een artikel van Kaj van Arkel,
Algemeen Dagblad, 13 mei 2020*