



DE PRIJS OMLAAG KLETSEN

Creatief met korting

Het was de allerlaatste en hij was in de aanbieding. Toch was hij nog best duur. Maar ze wilde hem zó graag hebben. Haar vriend stapte doodleuk naar de verkoopster: 'Kan er misschien nog iets van de prijs af?' Dat kon. De jurk hing in een boetiek in Italië, waar onderhandelen wat gewoner is, maar ook in Nederland valt vaak over de prijs te praten.

Verkooptrainer Ernest Sparla van elektronikaketen Prijstopper merkt tot zijn verbazing dat steeds meer mensen gaan onderhandelen. 'Als je een auto of een keuken koopt, doe je jezelf bijna tekort als je niet over de prijs praat. In onze branche begin ik dat gevoel ook steeds meer te krijgen.' Hij vermoedt dat het komt omdat veel winkelruiten 'in koeienletters' kortingen tot wel 70% beloven. 'Dan krijg je als consument de indruk dat zo'n winkel verschrikkelijk veel verdient op zijn producten. Ik weet dat dit niet altijd zo is, maar ik denk dat klanten daardoor wel geprikkeld worden

om korting te vragen.' Prijstopper zelf werkt daar even hard aan mee. 'Samen komen we er wel uit', zegt de rug van iedere verkoper in deze keten. Er is altijd te praten over de prijs, en anders wel over accessoires of een langere garantie. Daar ben je uiteindelijk ook langer blij mee, denkt Sparla: 'Een beetje korting ben je snel vergeten, maar als je bijvoorbeeld vier jaar extra garantie krijgt voor de prijs van twee jaar, heb je er ook op de lange termijn plezier van'.

'Wees creatief' is de tip van onderhandelingstrainer Jan-Willem Seip. 'Als de verkoper niets van de prijs af wil doen, vraag dan wat

er wél mogelijk is.' Denk aan een andere betalingsvorm of dat u uw aankoop gratis krijgt bezorgd. Zo voorkomt u ook dat u in een andere valkuil tuint. Een klant die het onderste uit de kan haalt, hoeft daarna niet veel meer van de service te verwachten. Formeel gezien heeft u dezelfde rechten als een klant die niet onderhandelde, maar 'de service kán dan heel beroerd zijn', aldus Seip. 'Kijk dus hoe gretig de verkoper is', zegt kunsthandelaar Arian van der Hoeven. 'Daaraan kun je zien hoe ver je kunt gaan in de onderhandelingen.'

U staat het sterkst als u een product niet echt nodig heeft. Als 's morgens de was-

machine stuk gaat, krijgt u 's middags waarschijnlijk niet veel korting losgepeuterd, want 'een verkoper ruikt hoe graag je 'm wilt hebben', aldus Van der Hoeven.

Onderhandelen is babbelen. Het begint al bij het eerste kopje koffie dat de verkoper u aanbiedt. Dat is een prima gelegenheid om eens te polsen wat de belangen van de verkoper zijn. Toon interesse in zijn werk en probeer erachter te komen wat precies zijn belang is. Aan de onderhandelingstafel kunt u dat concreet maken: 'Waar maak ik u blij mee?' Misschien moet de koelkastverkoper een bepaald aantal producten per dag verkopen en heeft u eigenlijk ook nog een waterkoker nodig. Dan kunt u wellicht extra korting bedingen als u beide producten tegelijk afneemt. Als de belangen van beide partijen bespreekbaar zijn, is de kans het grootst dat u tot een overeenkomst komt waarover u beiden tevreden bent.

SYMPATHIE WINNEN

Klikt het niet tussen koper en verkoper, dan is de kans groot dat onderhandelingen op niets uitlopen. Een verkoper zal daarom altijd zijn best doen uw sympathie te winnen. Hij informeert naar uw werk, in wat voor auto u rijdt, of u al lang in deze stad woont. En een goede onderhandelaar stelt die vragen niet alleen om u op uw gemak te stellen. Seip: 'Hij benut de informatie ook om zijn prijs te maken.'

Met de 'Chinesecrunchtactiek', een begrip dat is overgewaaid uit de VS, kunt u er soms nog wat extra's uitslepen. Stel dat u zojuist een mooie deal heeft gesloten met een keukenverkoper. U bent allebei blij met het resultaat van de onderhandelingen en zegt meteen na de handdruk: 'En het verpakkingsafval nemen jullie mee?' Grote kans dat de verkoper in zijn euforie 'ja' zegt. Maar pas op. Een verkoper die deze truc kent, kan hem net zo goed tegen u gebruiken: 'Voor die prijs moet u het verpakkingsafval wel zelf afvoeren'.

PRIKKEL

De huizenmarkt is bij uitstek een branche waar veel onderhandeld wordt. 'Makelaars zijn gebaat bij een snelle verkoop. Ik wilde een zo hoog mogelijke prijs', vertelt Kees Klaassen die zijn huis in de verkoop deed. 'Dat zijn in wezen twee tegengestelde belangen.' Hij gaf zijn makelaar daarom een prikkel om zijn huis voor een groter bedrag te verkopen. 'We

spraken af dat ik een vast bedrag zou betalen dat lager lag dan de gebruikelijke courtage. Als het huis meer opleverde dan €460.000, kreeg de makelaar 25% van de meeropbrengst.' Uiteindelijk bood de eerste gegadigde meteen €480.000. Klaassen betaalde daarvoor iets meer courtage dan gebruikelijk, voor een prikkel die achteraf niet nodig bleek.

'Zelfde maat, andere kleuren. Hoef je maar één keer extra te lopen'

Toch heeft hij er geen spijt van: 'Dat risico zat erin. Het had ook heel gunstig kunnen uitpakken'.

Voor Theo Haas is onderhandelen zijn beroep, zijn hobby en zijn sport – vaak tot ergernis van zijn vrouw. Als hij bijvoorbeeld nieuwe kleren nodig heeft, laat hij zich uitgebreid informeren over één overhemd. Bij de kassa vraagt hij er nog drie bij: 'Zelfde maat, andere kleuren. Hoef je maar één keer extra te lopen voor mij. Krijg ik er dan vier voor de prijs van drie?' Dat lukt bijna altijd en anders levert het wel een gratis stropdas of een paar sokken op. €

TIEN ONDERHANDELTIPS

- 1** Weet wat het artikel bij de concurrent kost. Neem eventueel een printje mee van de prijzen die u op internet vond. Die kennis versterkt uw positie.
- 2** Onderhandel pas als u precies weet wát u gaat kopen. Alternatieven en extra's hoeft de verkoper dan niet meer aan te dragen.
- 3** Ga doordeweeks, want in het weekend is het vaak te druk voor onderhandelingen.
- 4** Praat niet met een vakantiekracht, maar stap meteen af op iemand van wie u verwacht dat die over de korting mag beslissen.
- 5** Begin niet over korting als er andere klanten binnen hoorafstand zijn. Dan laat hij zeker het achterste van zijn tong niet zien.
- 6** Laat u geen goedkoper model aansmeren onder het mom van korting.
- 7** Blijf rustig en vriendelijk en kom niet te gretig over. Uw gretigheid geeft de verkoper meer macht.
- 8** Nee heb je, ja kun je krijgen. Als u niet vraágt om gratis extra borsteltjes bij die elektrische tandenborstel, krijgt u ze zeker niet.
- 9** Verlies de lange termijn niet uit het oog. Korting nú is leuk, maar straks heeft u misschien meer aan goede service of een langere garantie.
- 10** Laat bedongen kortingen en extra's schriftelijk vastleggen.

