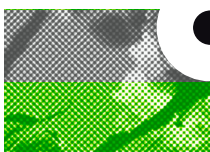




## HOVENIER 2013

Vakman & Prijsvechter  
Particuliere & klein zakelijke marktsegment

Dinsdag 23 april 2013  
Locatie: Snoei Tuinmaterialen Ridderkerk BV, Oud Beijerland



[www.hoveniersacademie.nl](http://www.hoveniersacademie.nl)

Postbus 680, 8440 AR Heerenveen T 0513-631010 E [info@hoveniersacademie.nl](mailto:info@hoveniersacademie.nl)

Deze lezing is gebaseerd op de workshop Klanten Binden, Opdrachten Winnen.  
zie [www.HoveniersAcademie.nl](http://www.HoveniersAcademie.nl)

Een korte weergave van een tweetal situaties bij een mogelijke opdracht voor het hoveniersbedrijf

### 1. Klant nodigt u uit voor zijn of haar tuin

<i>Verhouding</i>	<i>Uw positie</i>	<i>toelichting</i>
<i>Klant: hovenier</i>		
1 : 1	Voorkeurspositie	u bent als enige gevraagd
1 : 3 - 5	Competitie	er zijn meerdere (3 – 5) hoveniers uitgenodigd

### 2. U acquireert en nodigt uzelf uit voor de tuin van de klant

<i>Verhouding</i>	<i>Uw positie</i>	<i>toelichting</i>
<i>Klant: hovenier</i>		
1 : 1	Voorkeurspositie	als u de enige aanbieder bent
1 : ? + uw bedrijf	Competitie	U kunt de enige aanbieder zijn, maar er kunnen al andere aanbieders zijn

In situatie 1, waarbij de klant u als enige uitnodigt, betekent dat dat u een voorkeurspositie inneemt.

De klant is bekend met uw bedrijf. Met andere woorden, de klant heeft uw bedrijf:

Gezien	
Gehoord	U bent aanwezig in markt
GeGoogled	

Vanuit een marktsituatie waarbij u vaak de enige gegadigde was, zijn we nu voorjaar 2013 beland in een marktsituatie waarin we er met zijn allen hard aan moeten trekken om een opdracht (en inkomen) te verwerven.

Dit betekent werk maken van het onderscheidend vermogen van uw bedrijf, actief zijn in de markt en steeds vaker de concurrentie aangaan met collega-hoveniers. Klanten benaderen die niet eerder bekend met uw bedrijf waren. Gebruikmaken van oude en nieuwe media en de vindbaarheid van uw bedrijf vergroten.

Deze lezing gaat vooral in op het onderdeel waarbij u weliswaar bent uitgenodigd door de klant, maar nog wel de competitieslag met de collega's moet zien te winnen. U bent niet de enige gegadigde en u dient zich te onderscheiden ten opzichte van uw collega's.

**Vraag aan de toehoorders: "Wat verwacht 'een klant' van u en/of uw bedrijf" ?**

- Betrouwbaar
- Snel komen
- Antwoord op hun/haar/zijn vraag
- Inlevingsvermogen / "klik"
- Enthousiasme

**Aangevuld met:**

- Profijt van de crisis, voordelen in:
  - Geld
  - Tijd
  - Meer 'waarde' geleverd krijgen dan verwacht
- U gaat ervoor!
  - Toon inzet,
  - Laat blijken dat u de klant/ diens tuin leuk vindt!
- Erkenning / bevestiging
  - U (de klant) doet er goed aan om een hovenier in te schakelen...
  - Goede keuze gemaakt voor uw bedrijf, gekozen voor de zekerheid dat de tuinproblemen opgelost zijn/ worden.
- Vertrouwen
  - Wie haal ik in mijn privétuin? Laat op de website de hoveniers zien die straks in de tuin aan de slag gaan
- Aandacht
  - Persoonlijke benadering, stel uzelf voor. Investeer tijd en energie in het ontstaan van een zakelijke relatie.
  - Inhoud en vakmanschap

- Waar voor opdracht / geld:

Verhouding tussen Prijs : Prestatie : Plezier  
Gedegen oplossing voor tuinproblemen  
'Ontzorgen' van uw klanten

- Stiptheid

Beloof alleen zaken die u zeker waar kunt maken.  
Kom al uw afspraken nauwkeurig na, op de  
afgesproken momenten zijn offerte, tekeningen en  
uzelf bij de klant.

**Vraag aan de toehoorders: “Wat biedt u uw klanten?”**

- Service
- Kennis/Informatie
- Betrouwbaarheid
- Garantie/kwaliteit
- Totaalplaatje
- Status
- Laat zien wat je doet



**Aangevuld met:**

- |                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| 1. U zelf              | <p>Uw ongedeelde en positieve aandacht voor de klant en diens tuinproblemen</p> <p>Actief luisteren door</p> <p>(H)erkenning, benoem dat de klant er goed aan doet om voor dit probleem een vakman in te schakelen.</p> <p>Doorvragen op voor klant belangrijke punten</p> | <p>Energie(k), laat uw enthousiasme stralen...</p> <p>Knikken/ instemmen</p> <p>Vragen/ noteren</p> <p>Oogcontact</p> <p>Ga in op wat de klant aangeeft en aan u vertelt. Klanten vertellen ‘hun’ oplossingen, neem die mee in uw aanpak.</p> |
| 2. Oplossingen         | Voor tuinproblemen   |   |
| 3. Kennis & Informatie | Klant wordt wijzer van uw vakkennis!   | Wees gul met uw vakkennis, laat uw ervaring spreken.  |
| 4. Afspraken SMART     | <p><u>S</u>pecifiek</p> <p><u>M</u>eetbaar</p> <p><u>A</u>ceptabel</p> <p><u>R</u>ealistisch</p> <p><u>T</u>ijdgebonden</p>  |   |

## Competitie winnen

1. Schakel uzelf in en de concullega uit. Gebruik onderstaande gesprekstechnieken en tips uit de workshop Klanten binden, opdrachten winnen.

Blijf jezelf positief +	Geen zorgen, het komt goed	Concentreer op de situatie in het hier en nu.
	Niet zuchten, zeuren of steunen.	Bespreek 'uw' klachten bij een dokter en niet bij een klant
	Geen " ja maar"	Zeg dan liever ronduit nee als u het ergens niet mee eens bent. Dan blijft u helder en duidelijk.
	Heb plezier	Met u zaken doen is een feest!
	Geniet	
	Open houding, laat jezelf zien en maak oogcontact.	Geen armen over elkaar, geen hand voor de mond terwijl u praat en kijk een klant aan i.p.v. naar het papier of de l-pad.
	Neem de tijd	Trek 1,5 – 2 uur uit voor een kennismaking/ inventarisatie, wanneer u een duurzame zakelijke relatie met een klant beoogt.
	Blijf zakelijk beleefd	Geen moppen tappen of al te persoonlijke verhalen vertellen.
	Toon interesse voor de personen en de tuin	Zet de klant in de hoofdrol, laat die zijn/ haar verhaal doen.
	Stel open vragen, vraag door...	Wat verwacht u van mij?
		En wat verwacht u van de tuin?
	Laat blijken wat de klant van u kan/mag verwachten	Kijk vooraf op Google Earth en neem één passende voorbeeldtuin mee. Zowel de tekening, als offerte en natuurlijk de bijbehorende foto's. Bij voorkeur met mensen (tevreden klanten) op de foto.

2. Pas je diensten aan. **Varieer in het aanbieden van uw diensten. Kies voor een minimale basis en bied (uitbreidings-) opties aan.**
- Wees variabel / flexibel in je aanbieding. **In sommige situaties volstaat een schets al of niet in combinatie met een mondelinge afspraak die u later schriftelijk bevestigt. In plaats van een officieel ontwerp met een uitgebreide offerte. Specificeer uw prijs bijvoorbeeld in een schriftelijke opdrachtbevestiging.**
3. Schakel klant in... **Zelfwerkzaamheid in de voorbereiding, bijvoorbeeld in het opmeten van een tuin of foto's maken van de situatie. Vooral handig bij telefonische prijsaanvragen.**
4. Verkoop JA!
- Niet waarschuwen of "kan niet" zeggen. Ook als u een situatie niet gezien heeft, kunt u een richtprijs geven. Vraag de klant om een schatting te maken van de benodigde tijd en geef een tarief voor een dagdeel (halve dag) vakbekwaam hovenier. Het gaat er eerst om dat u of uw medewerker tegen betaling die tuin in komt. Als vakman kunt u veel / alle situaties aan. Zelfbewust / Vertrouwen in andermans en eigen kunnen.**
5. Beantwoord alle vragen zonder omwegen
- Vooral als het over geld gaat. Altijd de vragen rechtstreeks en zonder omwegen beantwoorden.**
- Zorg voor parate antwoorden zoals: **U legt tuinen aan vanaf € 60,-/m<sup>2</sup> tot € 200,- /m<sup>2</sup>, meestal voor een tuin als deze zo rond de € . .**
- Oefen voor de spiegel zodat u 'lastige' antwoorden vloeiend en zonder twijfel uitspreekt. **Reken bij aanleg op minimaal 30-45 minuten arbeid /m<sup>2</sup> Dit is een tuin die intensieve aandacht vergt want...(argumenten) Dit en dat moet zorgvuldig uitgevoerd worden Reken dan op ... dagen Ik heb daar een goede m/v voor. Die kan dat zo mooi/goed maken. Echt een specialist/vakman Uw tuin vergt drie weken voorbereiding**
- Materialen bestellen/afroepen
  - Machines plannen
  - Mensen vrijmaken

## 6. SMART voor de klant

Als we 1 mei beginnen, hebben de jongens 15 werkdagen nodig om uw tuin aan te leggen.

We kunnen het werk donderdag 16 mei opleveren, dan heeft u vanaf vrijdag 17 mei een tuin om volop van te genieten.

U heeft aanstaande maandag het voorstel of de offerte in huis. Stuur een offerte altijd per mail of post vooruit, zodat ook een klant zich op het gesprek kan voorbereiden.

Heeft u aan vier dagen genoeg om te besluiten?

Bel ik u volgende week vrijdag of maken we nu alvast een afspraak?

Bij meerdere aanbieders:

U ontvangt eerst een offerte met een totaalbedrag / de aanneemsom.

Gaat u met ons de tuin maken, dan volgt voor aanvang een opdrachtbevestiging met gespecificeerde prijzen voor de werkzaamheden en leveranties.

## 7. Heeft u nog vragen?

Ter inleiding van de afronding van het gesprek.

## 8. Bent u tevreden?

Voldeed het gesprek aan uw verwachtingen?

De tevredenheid van een klant is een graadmeter of en in welke mate u kans maakt op een opdracht...

## 9. Positief afsluiten

Houd verder contact open en bied ruimte voor voortschrijdend inzicht

Samenvatten van de afspraken (SMART)

Heeft u komende dagen nog vragen/opmerkingen of schiet u nog iets te binnen, bel of mail (visitekaartje).

Het is een mooie opdracht, u heeft er zin in...

U krijgt een tuin om van te genieten.



Tot zover deze lezing en hartelijk dank aan de heer Peter Neeleman van Snoei  
Tuinmaterialen Ridderkerk BV om een bijdrage aan deze mooie avond te mogen leveren.

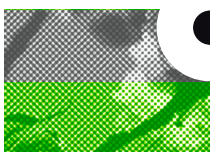
Dank u voor uw aandacht en graag tot ziens.

Joost van Dijk



HoveniersAcademie  
Postbus 680  
8440 AR Heerenveen

0513 - 631010  
[www.HoveniersAcademie.nl](http://www.HoveniersAcademie.nl)  
HR 10030789



[www.hoveniersacademie.nl](http://www.hoveniersacademie.nl)

Postbus 680, 8440 AR Heerenveen T 0513-631010 E [info@hoveniersacademie.nl](mailto:info@hoveniersacademie.nl)