

B1.43 Onderhandelingen en verkoop



- Prijsonderhandelingen
- Valutakoersen / tarieven
- Contractenwoordenlijst

De consument
De kans
De korting
De belofte
Het nadeel
De truc
De uitverkoop
Aantrekkelijk
Voordelig
Adviseren
Aandringen op

Azen op
Bieden
Delen in
Meegaan in/met
Onderdoen voor
Overhalen om
Overgaan tot
Overtuigen van
Profiteren van
Uitbreiden
Zich richten op

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)



Veel professionals geven in een **onderhandelingsgesprek** te snel toe en zijn achteraf niet **tevreden** over de **uitkomst**. Een onderhandelcoach legt uit dat onderhandelen geen talent is maar een vaardigheid die je kunt leren. Met goede **voorbereiding** bereik je meer bij de ander zonder de relatie te beschadigen. Dit helpt in gesprekken met een klant, leverancier, baas of collega en leidt vaak tot betere zakelijke resultaten.

1. Wat is het belangrijkste punt over onderhandelen?
 - a. Het lukt alleen als je veel ervaring hebt in verkoop.
 - b. Je moet altijd hard zijn en de relatie negeren.
 - c. Het is een talent dat je hebt of niet hebt.
 - d. Het is een vaardigheid die je kunt leren.
2. Welke verandering belooft de coach tijdens onderhandelingsgesprekken?
 - a. Je gaat minder praten en sneller afsluiten.
 - b. Je accepteert meteen het eerste aanbod van de klant.
 - c. Je gebruikt vooral juridische termen uit contracten.
 - d. Je draait je focus 180 graden en krijgt verrassende uitkomsten.

1-d 2-d

2. Grammatica: Verbonden en gereduceerde spraak: 'r / ie / 'm / 't

Bij verbonden en gereduceerde spraak worden woorden samengevoegd of ingekort, zoals 'r, ie, 'm, 't.



1. Verbonden vormen zoals 'r, ie, 'm, 't zijn typisch voor informele, gesproken taal.

Verbonden vorm	Volledige vorm	Voorbeeld
'r	er/haar	Ik kom 'r net vandaan.
'm	hem	Ik heb 'm niet gezien.
't	het	We hebben 't al besproken.
ie	die	Daar is ie dan, de kans die we nodig hadden.

- Ik heb _____ net gebeld, maar hij wil niet meegaan in onze prijs.
a. 'm b. hem c. ie d. 't
- We hebben _____ al besproken: die korting hangt af van het aantal stuks.
a. 'r b. het c. 't d. 'm

1. 'm 2. 't

Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



- Ik heb hem gisteren nog gebeld, maar hij nam niet op.

- We hebben het al in de vergadering besproken.

- Ik kom er net vandaan, want ik had daar een afspraak.

Corrigeer de fout

- We hebben t tarief al afgesproken.

We hebben 't tarief al afgesproken.

- Kun je hem vandaag tekenen, dat contract?

Kun je 'm vandaag tekenen, dat contract?

1. We hebben 't tarief al afgesproken. 2. Kun je 'm vandaag tekenen, dat contract?

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- a. de korting 1. Herhaaldelijk vragen of blijven benadrukken dat iets moet gebeuren.
b. aandringen op 2. Er voordeel uithalen - bijvoorbeeld van een tijdelijke aanbieding.
c. profiteren van 3. Een bedrag dat je minder betaalt - een lagere prijs aan de kassa.

a-3 b-1 c-2



2. Nieuwe tarieven voor internationale betalingen (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: aandringen op, wisselkoers, korting, adviseert, profiteren van, contract, consumenten



Vanaf 1 juli past uw bank de tarieven voor internationale overboekingen aan. Bij betalingen in vreemde valuta hangt de uiteindelijke prijs af van de (1) _____ op het moment van verwerking en van de gekozen route. Voor (2) _____ kan een ogenschijnlijk voordelig tarief toch duurder uitvallen door extra kosten van tussenbanken.

Wie regelmatig betaalt aan leveranciers in het buitenland kan (3) _____ een valutapakket met vaste opslag op de koers. De bank (4) _____ om vooraf een limietkoers af te spreken en de voorwaarden in het (5) _____ te controleren, zodat u niet achteraf moet (6) _____ correcties. Let ook op tijdelijke acties: een (7) _____ geldt soms alleen bij een minimale omzet en stopt automatisch na drie maanden.

1. Welke twee dingen bepalen volgens de tekst de uiteindelijke prijs van een betaling in vreemde valuta, en wat kunt u doen om verrassingen achteraf te voorkomen?

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

1. De spreker vindt het riskant dat de prijs in een andere valuta staat, omdat de wisselkoers kan veranderen.
2. De spreker is van plan om zonder voorwaarden akkoord te gaan met een contract voor twee jaar.
3. Als het bedrijf meer gaat afnemen, wil de spreker daarvoor een betere deal, zoals extra korting.



4. Kies de juiste oplossing

- In de uitverkoop _____ ik u aan eerst de tarieven te vergelijken voordat u biedt.
a. raad ik u aan b. raad u c. raad ik d. raad
 - De consument _____ van de korting als ie vandaag het contract tekent.
a. profiteerde b. profiteert c. profiteren d. profiteer
 - Wij _____ u om het aanbod schriftelijk vast te leggen, zodat er later geen nadeel ontstaat.
a. adviseer b. adviseerde c. adviseert d. adviseren
1. raad ik u aan 2. profiteert 3. adviseren

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Korting bespreken bij softwarecontract

- Sanne (inkoopmanager):** *Mark, we willen graag verlengen, maar de prijs is dit jaar niet aantrekkelijk; als jullie echt met ons budget meegaan, is de kans groot dat we ook extra licenties afnemen.*
- Mark (accountmanager):** *Ik snap het, maar onze tarieven hangen af van de wisselkoers en de supportkosten. Wat ik kan adviseren: als jullie het contract voor twee jaar vastleggen, kan ik 12% korting bieden.*
- Sanne (inkoopmanager):** *Twaalf procent is een begin, maar het nadeel is dat we dan vastzitten terwijl we snel groeien. Ik dring aan op 15% en een duidelijke belofte over de responstijd in de SLA.*
- Mark (accountmanager):** *Vijftien procent kan ik niet zomaar doen, maar ik ga over tot 14% als jullie de trainingen erbij nemen. Dan profiteert jullie team direct en delen jullie in onze premium support.*
- Sanne (inkoopmanager):** *Oké, als je dat ook expliciet in het contract zet en de maandelijkse opzegtermijn blijft, dan kan ik mijn directie overtuigen om akkoord te gaan.*

- Welke korting of belofte wordt in het gesprek genoemd, en onder welke voorwaarde?
-

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)



Dat hangt af van de prijs en de voorwaarden. / Kunt u mij adviseren welke optie het meest voordelig is? / Als ik vandaag koop, is er dan korting mogelijk?

1. Je wilt een nieuwe laptop kopen maar de prijs is boven je budget. Hoe vraag je om korting en welke argumenten noem je kort?

2. Je bestelt een product uit het buitenland en het kan zijn dat er invoerrechten of extra kosten door wisselkoers zijn. Welke vragen stel je aan de verkoper voordat je akkoord gaat?

7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

Onderwerp: Voorstel verlenging contract + zomeractie

Beste mevrouw Van Dijk,

Zoals beloofd stuur ik u ons voorstel voor de verlenging van uw mobiele contract (12 maanden). Voor 8 simkaarten is het **€ 19,50** per gebruiker per maand. Als u deze week akkoord gaat, krijgt u **10% korting** (zomeractie). Nadeel: de korting geldt niet voor extra databundels.

- Roaming buiten de EU: tarief hangt af van de wisselkoers (USD) en wordt maandelijks aangepast.
- We kunnen ook uitbreiden naar 10 simkaarten; dan is het **€ 18,75** p.p.

Kunt u laten weten of u hiermee wilt meegaan?

Met vriendelijke groet,

Sanne Verhoeven | Accountmanager TelNet



Schrijf een passende reactie: *Dank voor uw voorstel, maar ik wil graag eerst weten of... / Als we overgaan tot een contract van 12 maanden, kunt u dan aangeven of... / Kunt u het tarief voor roaming buiten de EU toelichten (graag met voorbeeld)?*

Belangrijke werkwoorden

ik
jij/je
hij/zij/ze/het
wij/we
jullie
zij/ze

Adviseren (adviseren)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
adviseer
adviseert
adviseert
adviseren
adviseren
adviseren

Profiteren van (profiteren van)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
profiteer van
profiteert van
profiteert van
profiteren van
profiteren van
profiteren van