

10 TEGENWERPINGEN

BIJ TELEFONISCHE ACQUISITIE

Psychologie · Rebound-scripts · Afspraak kwalificeren



OVER DIT DOCUMENT

Telefonische acquisitie is een van de meest directe én meest uitdagende vormen van commercieel contact. De eerste seconden bepalen of een gesprek kans van slagen heeft. En bijna altijd komt er een tegenwerping.

Dit document biedt verkopers, acquireurs en trainingsdeelnemers van SRF Interim & Training een praktisch handvat: tien veelvoorkomende tegenwerpingen, de psychologie erachter, en een bewezen rebound-script om de afspraak alsnog te kwalificeren.

Gebruik de scripts als startpunt – geen letterlijk dictaat. Pas de toon aan op uw gesprekspartner en situatie. De kracht zit in de onderliggende techniek, niet in de exacte woorden.

GOUDEN REGELS BIJ TELEFONISCHE ACQUISITIE

1. Laat stiltes werken – pauzeer na een vraag en wacht rustig op het antwoord.
2. Spiegel de toon – pas u aan het spreektempo van uw gesprekspartner aan.
3. Een vraag tegelijk – overstelp de prospect niet met meerdere vragen.
4. Naam gebruiken – spreek de persoon twee keer bij naam aan per gesprek.
5. Altijd een concreet verzoek – sluit elk gesprek af met een duidelijke vervolgstap.

TEGENWERPING
01**"Stuur maar informatie op"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

De prospect wil de confrontatie vermijden en je vriendelijk wegsturen. Het is geen echte interesse in de informatie – het is een zachte afwijzing. Psychologisch is het een vluchtrespons: geen nee zeggen, maar ook geen ja.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dat doe ik graag. Zodat ik u precies de juiste informatie kan sturen – wat speelt er op dit moment het meest in uw team op het gebied van [thema]?"

(Luister actief. Gebruik het antwoord als haakje voor de afspraak.)

"Op basis van wat u zojuist deelt, lijkt het me het meest zinvol om dat in een kort gesprek van 20 minuten door te nemen. Wanneer past u volgende week – dinsdag of woensdag?"

TEGENWERPING
02**"We hebben al een leverancier"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

De prospect voelt zich trouw aan een bestaande relatie of wil niet het gevoel hebben ontrouw te zijn. Het is ook een comfortzone-reactie: 'bekend is veilig'. Dit is geen definitieve afwijzing – het is een signaal dat de lat voor de switch hoog ligt.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Goed om te horen – dat betekent dat u weet wat er nodig is. Wat ik bedrijven in uw sector vaak hoor zeggen, is dat een tweede perspectief hen helpt om scherp te blijven op wat er beter kan.

Niet om uw huidige partner te vervangen – maar om te weten of u het maximale eruit haalt. Zou u open staan voor een oriënterend gesprek van 20 minuten?"

TEGENWERPING
03**"Daar hebben we geen budget voor"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Budget is zelden de echte reden – het is een prioriteitsprobleem. Als de prospect de ROI duidelijk ziet, verschuift het budget. Psychologisch is dit een 'scherm' om dieper inhoudelijk gesprek te vermijden.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Begrijpelijk – budget is altijd een afweging. Mag ik u één ding vragen: als u wist dat deze investering u [concreet resultaat] oplevert, zou het dan een ander gesprek zijn?"

Ik stel voor dat we 20 minuten investeren om te kijken of er überhaupt een business case is. Dan kunt u zelf beoordelen of het de moeite waard is. Wat zegt u ervan?"

TEGENWERPING
04**"Nu is het geen goed moment"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Dit is de meest gebruikte uitstelstrategie. De prospect is niet afwijzend, maar wil de beslissing uitstellen. 'Nu niet' is zelden 'nooit'. Het vraagt om een concrete herbelegging: wanneer dan wél?

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Helemaal begrijpelijk – wanneer is het voor u wél een goed moment? Ik noteer het graag in mijn agenda."

(Wacht rustig op het antwoord – laat de stilte werken.)

"Stel ik contact op in [genoemde periode]? Dan kunt u zich er nu verder niet druk over maken."

TEGENWERPING
05**"Ik heb hier geen tijd voor"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Tijd is de meest schaarse hulpbron voor beslissers. De prospect test of jij respect hebt voor zijn of haar tijd. Dit is ook een status-sigitaal: 'ik ben druk = ik ben belangrijk'. Reageer door expliciet te bevestigen dat je de tijd minimaliseert.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dat snap ik volledig – precies daarom wil ik het kort houden. Ik vraag u om maximaal 15 minuten: een scherp gesprek over [specifiek thema], en u beslist daarna zelf of er iets in zit.

Wanneer heeft u aanstaande week een kort window – vroeg in de ochtend of aan het eind van de dag?"

TEGENWERPING
06**"We doen dat intern op"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Trots op interne capaciteit, en weerstand tegen het idee dat een externe partij iets beter kan. Dit is ook een verborgen zorg: 'ze denken dat we het niet kunnen'. Bekrachtig de interne kracht én positioneer de aanvulling.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dat klinkt als een sterk team. Wat ik bij vergelijkbare organisaties zie, is dat intern talent pas echt tot zijn recht komt als er een externe spiegel is – iemand die blinde vlekken zichtbaar maakt zonder politieke agenda.

Zou het de moeite waard zijn om even te verkennen hoe dat er voor uw team uit zou kunnen zien?"

TEGENWERPING
07**"Ik moet dat eerst met mijn collega/manager overleggen"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

De prospect heeft misschien niet de beslissingsbevoegdheid, of wil het risico van een fout besluit spreiden. Het kan ook een uitsteltactiek zijn. Doel: begrijpen wie de beslisser is én de prospect als interne ambassadeur positioneren.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Goed dat u dat aangeeft. Wie is degene die hier uiteindelijk over beslist? Zou het helpen als ik een kort overzicht aanleever dat u kunt meenemen in dat gesprek?"

Of – nog beter – kunnen we een korte call inplannen waarbij ook uw collega aanschuift? Dan heeft iedereen meteen dezelfde informatie en kunnen we snel schakelen."

TEGENWERPING
08**"Dat hebben we eerder geprobeerd en het werkte niet"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Een ervaring uit het verleden kleurt de huidige perceptie. Dit is cognitieve bias: 'dit zal ook niet werken'. Er zit echter waardevolle informatie in deze tegenwerping: wat ging er mis? Gebruik dit als opening voor differentiatie.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dat klinkt als een teleurstellende ervaring – mag ik vragen wat er toen mis ging?"

(Luister zonder te onderbreken.)

"Dank u voor die openheid. Precies op dat punt werken wij anders: [benoem specifiek verschil]. Dat is ook de reden dat onze klanten in [sector] gemiddeld [resultaat] ervaren. Zou u bereid zijn ons de kans te geven dat te laten zien?"

TEGENWERPING
09**"Bel me over drie maanden terug"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

Een uitgestelde afwijzing of een oprechte herbelegging. De prospect wil niet 'nee' zeggen maar ook nu geen commitment geven. Risico: over drie maanden is u vergeten. Doel: commitment vastleggen én nu al iets van waarde leveren.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dat doe ik graag. Zodat ik die call goed kan voorbereiden: wat moet er de komende drie maanden gebeuren zodat het voor u wél relevant wordt?"

(Dit activeert de prospect in zijn of haar eigen planning.)

"Ik noteer [datum] in mijn agenda en stuur u alvast één pagina met onze aanpak. Dan heeft u direct een referentie als u het intern bespreekt."

TEGENWERPING
10**"Ik ben hier niet de juiste persoon voor"****PSYCHOLOGIE ERACHTER**

De prospect wil doorverwijzen of voelt zich niet aangesproken. Dit is een signaal dat u mogelijk de verkeerde functie of afdeling heeft gebeld, of dat de prospect de relevantie niet ziet. Gebruik dit om de juiste ingang te vinden.

REBOUND-SCRIPT

Beller: "Dank u voor uw eerlijkheid. Wie zou ik het beste kunnen spreken over [specifiek thema]? En – als ik u mag vragen – zou u bereid zijn mij kort te introduceren?"

(Een warme introductie verhoogt de openingsrate aanzienlijk.)

"Uw naam als referentie maakt een groot verschil. Heeft u bezwaar als ik uw naam noem?"

OVER SRF INTERIM & TRAINING

SRF Interim & Training is gespecialiseerd in het versterken van teams en organisaties via gerichte trainingen, interim-opdrachten en commerciële coaching. Wij geloven dat effectieve communicatie de basis is van ieder succesvol commercieel team.

TRAINING	INTERIM	CONTACT
Commerciële trainingen Telefonische acquisitie Klantgerichtheid Teamontwikkeling	Tijdelijke invulling Management interim Projectbegeleiding Organisatieadvies	srfinterimtraining.nl Haarlem, Nederland © 2026 SRF Interim & Training