



AFDINGEN, ZO WERKT DAT DUS

Anno 2012 is een beetje korting natuurlijk nooit weg, maar ja, een beetje gênant is afdingen toch wel. Of niet? Journaliste Fleur Baxmeier verdiept zich in de afding-technieken.

Na maanden van zoeken, speuren en testritjes maken, was het een week of zes geleden eindelijk zo ver: ik ging mijn rammelende Lada Niva inruilen voor een solide Volvo C30. Alleen de meerprijs van de Volvo moest nog worden beslecht, maar juist dat simpele gegeven maakte me daags tevoren al zenuwachtig. Want iedereen weet in theorie zo mooi te vertellen dat een autodealer bij uitstek de plek is om af te dingen, maar hoe pak je dat in de praktijk aan? Wat zeg je wel en wat zeg je niet? En hoe deed ik dat alles zonder mezelf onsterfelijk belachelijk te maken?

Het is crisis en veel mensen zitten – net als ik – regelmatig een beetje krap bij kas. Waarom zou je dan de hoofdprijs betalen voor een auto, koelkast of winterjas? Afdingen is het toverwoord van 2012 en uit onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat steeds meer mensen dat inzien. Van de tweeduizend leden die de Consumentenbond twee jaar lang volgde, doet 61 procent regelmatig een poging en bij 80 procent van hen is dat nog succesvol ook. Gemiddeld kregen deze consumenten in die twee jaar maar liefst € 500 korting op allerhande producten zoals fietsen, meubels, keukens en zelfs kleding.

“Afdingen op de prijs loont,” beaamt woordvoester Barbara den Uijl van de Consumentenbond. “Zeker in deze tijd van recessie. Bedrijven staan te trappelen om te verkopen en zijn daardoor eerder geneigd een product met minder winstmarge te verkopen. Ik ding zelf lang niet altijd en overall af, maar ik vind het wel leuk om te proberen. Onlangs nog pingelde ik flink af op kinderfietsen. En bij de aanschaf van mijn nieuwe laptop regelde ik gratis boxen. Als je de regels van het afdingspel in acht neemt, ga je nooit naar huis zonder korting of iets extra’s.”

SCHAAMROOD

Toegegeven: de afdingregels zaten tijdens de aankoop van mijn nieuwe auto niet bepaald in mijn hoofd. Dat hoofd zat al vol met nervositeit en vooral schaamte toen ik mezelf voor de derde keer hoorde vragen – of eigenlijk smeken – of er ‘echt niet iets van de

prijs af kon’. Maar de uitdrukking op het gezicht van de verkoper bleef onverbiddelijk en terwijl ik met frisse tegenzin mijn handtekening op de verkoopakte zette, besloot ik: dit kan anders en beter. Ik nam me voor mezelf te bekwamen in de kunst van het afdingen. Vier weken lang. En die tijd ging nú in.

Zoals elke woensdagochtend loop ik – een dag na het aanschafdebacle van mijn auto – over de markt tegenover mijn huis. Op mijn boodschappenlijstje prijkt onder meer een kilo appels en daarom kies ik de groentekraam uit als eerste afdingdoelwit. Ik vraag om een kilo Kanzi’s en terwijl de vriendelijke groenteboer de appels afweegt, voel ik hoe het schaamrood mijn kaken al met rasse schreden nadert. Is het wel senang om deze hardwerkende verkoper om korting te vragen? Is dat niet zielig voor hem? En komt het niet ontzettend brutaal over?

“Schaamte is voor veel mensen een reden om niet af te dingen,” legt Barbara den Uijl uit. “Op marktjes in Egypte, Thailand of Turkije durven we nog wel, omdat we weten dat de prijzen daar flink omhoog worden geschroefd als ze zien dat je toerist bent. In eigen land denken we echter al snel dat de prijsstelling wel klopt. Dat is natuurlijk onzin. Ook in Nederland zit er standaard ➔



Je moet ervoor zorgen dat afdingen voor zowel jezelf als de verkopende partij een leuk spel is

een forse marge op de prijs, anders zou de winkel of marktkraam überhaupt niet kunnen bestaan. Het loont daarom altijd de moeite om te proberen of je kunt afdingen.” Gesterkt door de woorden van Barbara stel ik de groenteboer – nadat ik ook nog aardappels en twee doosjes aardbeien heb ingeslagen – voor om het eindbedrag op “tien euro af te maken”. Hij reageert tot mijn verbazing heel normaal, pakt mijn briefje van tien euro aan, glimlacht nog eens vriendelijk en wendt zich tot een volgende klant. Enthousiast haal ik hetzelfde trucje ook nog uit bij de vishandel, de kaasboer en de banketkraam. Weliswaar bedraagt mijn behaalde korting amper drie euro, het is wél mooi gelukt om af te dingen. En dat smaakt naar meer.

MEE IN DE FANTASIEWERELD

“Iedereen denkt bij afdingen aan markten en auto’s, maar je kunt eigenlijk op alles afdingen wat een beetje substantie heeft,” vertelt Marianne Zwagerman, mede-eigenaar van communicatiebureau Ministerie van Fenomenisering. “Fietsen, banken, kleding. Belangrijk daarbij is dat je het doet op plekken waar mensen onderhandelingsruimte hebben. Dus niet bij de Hema of de Bijenkorf, maar wel bij een boetiekje waar de eigenaresse zelf in de winkel staat.” Zo gezegd, zo gedaan en nog geen half uur later sta ik in Transit, een winkeltje met vintage kleding in de Utrechtse Twijnstraat. Weken eerder spotte ik hier al hét perfecte jurkje, maar liet dat

wegens te duur (€ 249) hangen. Wil ik het jurkje vandaag voor minder bemachtigen, dan moet ik er volgens Zwagerman – die zelf een paar dagen eerder in Amsterdam-Zuid een jurkje van € 700 meekreeg voor € 170 – voor zorgen dat het afdingen voor zowel mezelf als de verkopende partij een leuk spel is: “Het is van groot belang dat ze jou die korting echt gúnnen.” Zelf doet ze dat het liefst door verkoopsters mee te nemen in haar fantasiewereld. “Ik vertel bijvoorbeeld dat ik ga trouwen en dat de jurk in de winkel perfect zou zijn voor mijn bruidsmisje,” aldus Zwagerman. “Of dat ik de jurk ga dragen bij Pauw & Witteman. Ik vind dat geen liegen, maar ik ga op in mijn eigen fantasie. Als je botweg zegt: ‘Ik wil korting’, dan lukt dat nooit. Een verkoper is niet verplicht om jou korting te geven. Daarom moet je ervoor zorgen dat hij of zij in staat is om met je mee te leven en jou graag het plezier wil doen van een korting.” Een verhaal ophangen over een fictieve bruiloft gaat me te ver, maar een verzonnen verjaardagsfeest moet kunnen. Per slot van rekening ben ik over anderhalve maand echt jarig, dus een feestje zóu hypothetisch gezien kunnen. De eerste vijf minuten voelt het een beetje naar om de verkoopsters zo voor de gek te houden. Maar door te blijven denken aan de ongetwijfeld forse winstmarge op het jurkje weet ik door te zetten, en krijg ik er na een tijdje zelfs enigszins plezier in. Mijn toneelspel loont bovendien de moeite, want: een korting van € 45 én een gratis ketting!

SLA JE SLAG

In de weken die volgen maak ik mezelf de kunst van het afdingen steeds meer eigen. Van vriendin Lotte leer ik dat het goed werkt om met de prijzen van de concurrent te strooien (“Bij de Douglas/Mediamarkt/V&D is dit veel goedkoper”), onderhandelcoach Jeanette de Haas geeft me mee dat je nooit té *eager* moet zijn (“Je moet in de kern altijd weg kunnen lopen”) en collega-journalist Rinke adviseert me niet op drukke momenten af te dingen (“*Pick your battle!* Aan het einde van de maand als ze extra omzet nodig hebben of tegen sluitingstijd bijvoorbeeld”). Ik merk dat oefening in het geval van afdingen echt kunst baart en sla mijn pingelag zo vaak als zich een gelegenheid voordoet. Het makkelijkst afdingen is het bij grote aankopen, merk ik. Zo krijg ik op mijn nieuwe fiets zonder extreem veel moeite € 100 korting met als toegift een degelijk hangslot. En als ik een vriendinnetje vergezel bij de aankoop van een nieuwe keuken, doet de verkoper aanvankelijk nog moeilijk. Maar zodra we aanstalten maken om weg te lopen, zakt de prijs ineens met duizenden



TEKST FLEUR BAXMEIER FOTOGRAFIE BONNITA POSTMA STYLING ANNE-MARIE REM VISAGIE CARMEN ZOMERS

euro's: “Wilt u ook nog een gratis vaatwasser, mevrouw?” De wetenschap dat de winstmarges zo hoog zijn dat er in de meeste winkels en bedrijven makkelijk een flink deel van de prijs af kan, maakt dat mijn initiële schuld- en schaamtegevoel zo goed als verdwijnt. En laten we wel wezen, dat dingt wel zo prettig af. Want een stamelende vrouw die met een van de zenuwen strakgetrokken gezicht op hoge poten een korting eist, daar zit geen verkoper op te wachten. Het credo is: mondhoeken omhoog, een feestelijk gesprekje met hier en daar een grapje, terwijl je tegelijkertijd duidelijk maakt dat het je serieus is. Bij kleinere winkeliers zoals de Turkse groenteboer, de zelfstandige buurtrogist en pak 'm beet de autowasserette verloopt het proces soms iets minder gestaag, maar ik ontdek dat het helpt als ik de tijd neem. De tijd om rustig te beargumenteren waarom ik korting wil, de tijd om een grapje te maken, de tijd om op een later tijdstip nog eens terug te komen. Investeren dus, en dat heeft me – als ik aan het einde van de maand de balans opmaak – geen wind-eieren gelegd: mijn totale korting bedraagt maar liefst € 204. Dat wordt de volgende keer een auto mét korting! ●

IN 10 STAPPEN AFDINGMEESTER

1. Zoek zo veel mogelijk informatie op over het product dat je wilt kopen (prijs, verkoopadressen, kwaliteit) en ken de alternatieven.
2. Ga alleen in zee met een verkoper van wie je denkt dat hij of zij in de positie is om te onderhandelen. En daar ook zin in heeft.
3. Probeer niet af te dingen als jullie omringd zijn door andere klanten. Zoek een rustig moment uit.
4. Creëer een gemoedelijke sfeer tussen jou en de verkoper. Glimlach, stel vragen over het product dat je wilt kopen, wees geïnteresseerd.
5. Vraag niet botweg om een korting van zoveel euro, maar zeg dat je het product goedkoper wilt.
6. Beargumenteer waarom je het product goedkoper wilt: je hebt het product ergens anders goedkoper gezien, de prijs is boven je budget, het product is licht beschadigd.
7. Koop je meerdere producten in dezelfde winkel? Dan is het makkelijk om te vragen: ‘Wat als ik dit product er nog bij neem?’
8. Blijf vriendelijk en respectvol, ook als de verkoper niet direct meegaat in het afdingen. Geef hem de tijd.
9. Denk niet alleen in euro's korting, maar zet ook in op gratis accessoires, een hogere inruilwaarde, gratis montage/installatie of korting op accessoires.
10. Wees bereid om weg te lopen als jullie er niet uitkomen. Kom eventueel op een later tijdstip terug en probeer opnieuw af te dingen.

