

# Durf de klant af te wijzen

**Veel verkopers zijn getraind om ervoor te zorgen dat de kans op afwijzing door de (nieuwe) klant minimaal is. Ik draai de rollen om en roep u op de klant te durven afwijzen. Dit doe ik aan de hand van een praktijkervaring die ik als verkooptrainer onlangs opdeed. Ik adviseer u de koppeling te maken naar uw eigen praktijk.**

Een organisatie wilde graag weer een verkooptraining. Het was een jaar geleden dus het werd weer eens tijd voor een dagje oprispen. Aan mij de eer om 25 mensen te entertrainen. Op vragen aan de directie als: "Wat wilt u dat ze kunnen na afloop van de training?" kreeg ik onvoldoende antwoord. Om een lang verhaal kort te maken: ik stelde voor om de 25 deelnemers te ontmoeten en in 2,5 uur te ervaren waar zij behoefte aan hebben. Deze zogenaamde 'groepsintake' werd ingepland. "Oh ja...", vertelde het management me, "sommigen zullen je willen uittesten hoor..."

## Tikkie nerveus

Daar stond ik dan. Tikkie nerveus, want wat kon ik verwachten van de groep? Voordat ik kon beginnen, riep een meneer van rond de zestig al dat-ie er helemaal geen zin in had: "Vorig jaar stond hier zo'n trainer die ons kwam vertellen hoe we moesten verkopen. Met een dikke auto voor de deur. Lekker gemakkelijk geld verdienen. En dan al die volgeschreven flip-over vellen aan de muur ... leuk hoor. Maar wat kun je ermee de volgende dag!?" Deze 'meneer' kreeg bijval van een ander haantje en de 'groepsintake' was gestart. Anders dan ik had gepland, dat wel.

Het kostte me bijzonder veel moeite om mijn natuurlijke primaire reactie te onderdrukken. Want die zou zijn: uitleggen waarin ik het verschil maak ten opzichte van die andere trainer. En dat ik niet met een dikke auto kwam voorrijden. En dat ik er ben om naar de wensen van de mensen te luisteren en daar mijn programma op aan te laten sluiten.

## Pittig verslag

Ik kreeg al met al niet de indruk dat het merendeel van die 25 verkopers uitkeek naar een verkooptraining. Weerstand en cynisme voerden de boventoon tijdens de bijeenkomst. Al mijn indrukken van de sessie had ik verwoord in een kort verslag. Ik deel wat indrukken met u. Zo schreef ik dat we tijdens het laatste half uur van de sessie tot de kern van de zaak kwamen. Twee mensen gaven openlijk aan een verkooptraining niet te zien zitten. Ik noteerde hun namen en vertelde ze dat ik het zou opnemen in het verslag. Mijn intuïtie zei me dat hier meer aan de hand was.

Wat ik zag tijdens die groepsintake is dat de mensen onderling hard waren in hun communicatie en gedrag richting elkaar én mij. Het leek erop dat degene met de grootste mond ook voor de stilleren bepaalde wat er gebeurde. Maar wat dachten en wilden die stille mensen nu echt?

## Zere plek

Ik vond het lastig om bij deze potentiële klant de vinger op de zere plek te leggen; veel zal te maken hebben met 'cultuur'. Ik vermoed

dat elk individu afzonderlijk prettig is als mens, welwillend is en met hart voor de zaak. Zodra deze individuen bij elkaar komen, lijken sommige groepsleden zich te ontpoppen als prooidieren. Richting elkaar en richting mij, de trainer.

Daarom adviseerde ik, alvorens een verkooptraining te starten, aandacht te geven aan ondersteuning op het gebied van cultuur. Dit houdt onder meer in: communicatie, respect en acceptatie. Ik stelde dit, zowel in het verslag als tijdens de bespreking ervan, aan de directie voor. De directie van het bedrijf begon het voordeel van deze aanpak in te zien: eerst de oorzaak aanpakken in plaats van aan symptoombestrijding te doen.

## Keuze maken

Ik geloof in ondernemingen die focus hebben en die hebben gekozen voor iets waarin zij van meer waarde zijn voor haar klant. Ik geloof niet in het credo 'alles voor iedereen kunnen betekenen'. Daar houdt menig afnemer ook niet van. Ik zou dus 'ja' kunnen zeggen om bij die prospect te beginnen met coachen op het gebied van cultuur, communicatie, respect en acceptatie. Dan had ik er weer een opdracht bij. Goed voor de omzet? Ogenscheinlijk wellicht wel... Voor de korte termijn dan. Het (leer)effect van mijn dienst zou, mijns inziens, op de langere termijn onder de maat zijn. Gevolg: teleurstelling. En daar wordt niemand wijzer van. Bovendien is trainen in cultuur, communicatie, respect en acceptatie niet mijn kerncompetentie. Daar zijn anderen veel beter in.

## Doorverwezen

Waar ik voor heb gekozen, is dat ik niet mijn prospect het bos in heb gestuurd, maar hem in contact heb gebracht met iemand die de groep wel kan helpen met het cultuur- en respectdeel. Dit traject loopt inmiddels en vanochtend kreeg ik een update van hem: de cultuurkwestie had veel eerder opgepakt moeten worden. De betrokkenen zijn blij dat dit nu loopt.

Er blijkt verder sprake te zijn van mismanagement en miscommunicatie. Aan groepstraining is geen behoefte, wel aan een-op-een-begeleiding. 'Leuk' als ik daar gewoon mijn trainingsprogramma had afgedraaid! En vrijwel unaniem geven zowel de deelnemers als het management aan dat het nee-zeggen van mijn kant tegen een verkooptraining, de beste keuze is geweest. Niet de organisatie het bos insturen, maar verder helpen door niet te helpen. Wat is het leven van een verkoper toch mooi: u gunt het de klant in plaats van andersom!



Jan-Willem Seip  
Salescoach  
[www.vendicum.nl](http://www.vendicum.nl)

