

VERKOOPTRAINING KAN ALTIJD NOG!

Laat uw team het zelf oplossen

We leven in een dynamische wereld, zeker het afgelopen jaar is er veel veranderd. Geef toe, zomaar orders schrijven is niet meer vanzelfsprekend. Klanten worden kritischer op de prijs en gebruiken de economische crisis als excuus hiervoor. Om dezelfde omzet als vorig jaar te behalen moet uw verkoopteam harder werken. Of slimmer werken.

Onderweg naar huis denkt u aan een oplossing. Van Willem had u meer verwacht, Frans presteert gelukkig boven verwachting, Marlies gaat het niet redden en Paulien lijkt zich nog geen zorgen te maken over haar target. Om over de samenwerking tussen de buitendienst en binnendienst nog maar niet te spreken... Men moet beter gaan samenwerken, klanten bezoeken die de afgelopen zes maanden niet bezocht zijn en afspraken gaan maken met nieuwe klanten. Uit die luie verkoopstoel!

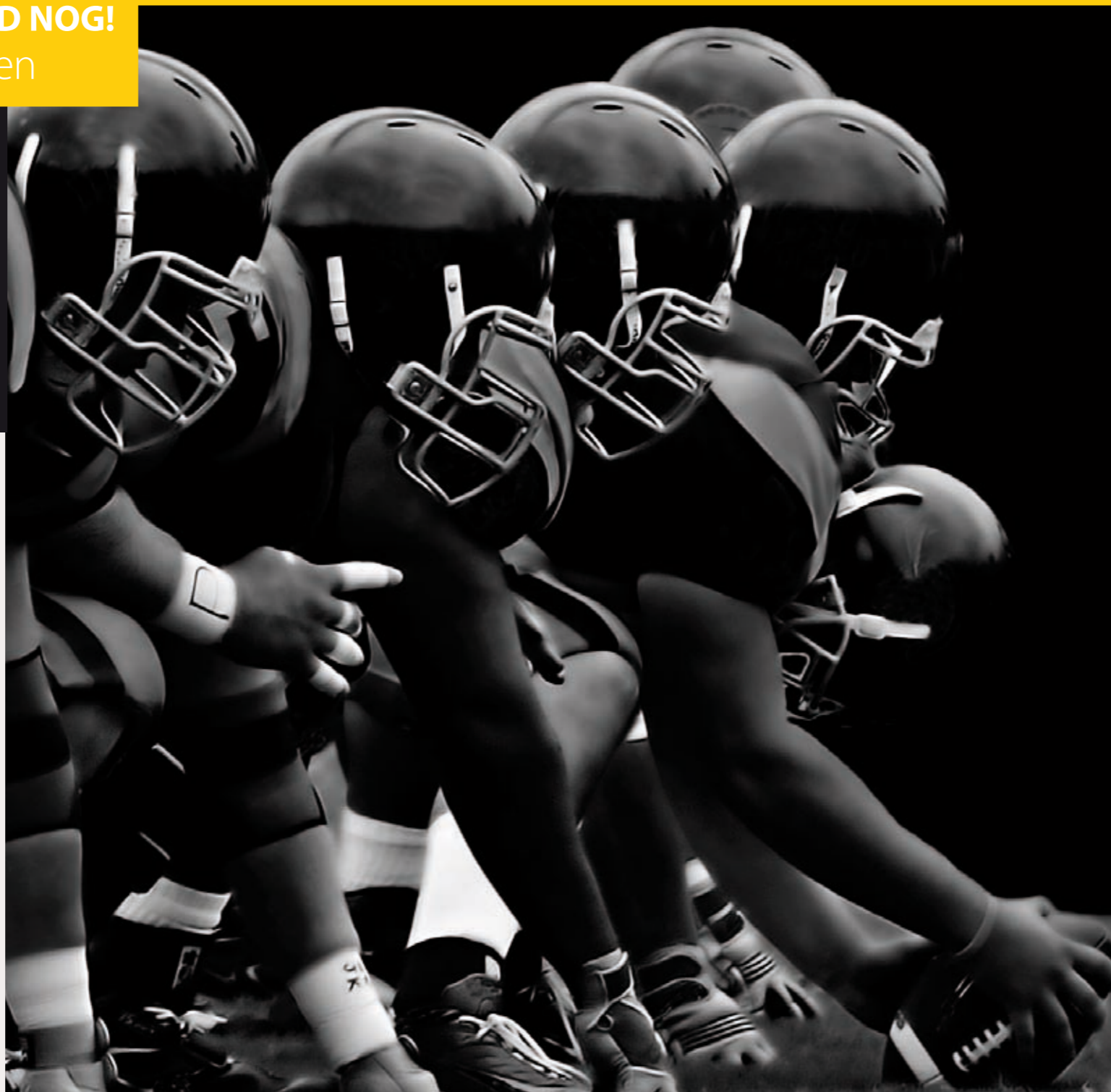
U heeft besloten. Men moet nodig weer op training. De boel op scherp laten zetten. Het goede verkoopgedrag is weggezaakt. Leer ze gericht vragen stellen, klantgericht argumenteren, weerstanden ombuigen en de deal afsluiten. U kent nog wel iemand. En toen ging de telefoon bij mij. Een verkoopleider met de vraag of ik zijn verkoopteam een verkooptraining wil geven. De verkoopleider wilde twee dagen trainen met een overnachting voor het teamgevoel. De eerste dag moest in het teken staan van de marktontwikkelingen en de nog te behalen targets. In de groep krijgt iedere verkoper te zien hoeveel omzet nog dit jaar van hem of haar verwacht wordt. De tweede dag moest er veel geoefend gaan worden in de vorm van rollenspellen met een acteur. Elkaar feedback geven, spiegelen en confronteren. "Moet ik zelf ook aanwezig zijn bij de training?", was nog een vraag van hem ...

TRAINING IS NIET ALTIJD DE OPLOSSING

In hun streven de prestatie van de mens en organisatie continu te verbeteren, grijpen managers in de praktijk massaal naar opleidingen en/of trainingen. Helaas niet altijd met het gewenste resultaat. Te vaak wordt niet de beoogde prestatieverbetering van de organisatie gerealiseerd. Training blijkt niet altijd het juiste antwoord op het geconstateerde probleem.

Uit onderzoek van Jim Fuller (1999) zijn de volgende redenen aan te wijzen waarom managers vragen om training:

- Professionals vragen om training (vaak met eigen loopbaan-motieven);
- Veel organisaties hebben een eigen opleidingsafdeling of opleidingsadviseurs;



- De meeste managers hebben onvoldoende kennis van alternatieven om de prestaties van organisaties te verbeteren. In de praktijk blijkt dat veel managers denken dat problemen in organisaties overwegend worden veroorzaakt door attitudeproblemen, te weinig kennis en/of gebrek aan vaardigheden. Kortom: een gebrek aan competenties bij de medewerker. Toch blijkt dat uit onderzoek van onder meer Deming, Harless en Elliot (1999) circa 75 procent van de performanceproblemen niet veroorzaakt wordt door een tekort aan vaardigheden of attitudeproblemen.

Stel uw verkopers (en uzelf!) de volgende eenvoudige en ook confronterende vraag: 'Kunt u beter presteren dan u op dit moment daadwerkelijk doet?' Het antwoord zal waarschijnlijk 'ja' zijn. Dat is

mooi! Als iedereen denkt beter te kunnen presteren, dan is er dus ruimte voor verbetering. Logisch om dan door te vragen. Er zijn dus belangrijke blokkades die de verkoper in de sales belemmeren. Uit studie blijkt dat er zes cruciale factoren zijn die van invloed zijn op het presteren van mensen in organisatie:

1. **fysieke middelen;** voorbeeld: door het gebrek aan ICT middelen kan de verkoper niet altijd beschikken over cruciale informatie;
2. **structuur/proces;** voorbeeld: door het ontbreken van een regelmatig werkoverleg wordt langs elkaar heen gewerkt;
3. **informatie;** voorbeeld: de klacht bereikt de verkoper niet of te laat;
4. **kennis en vaardigheden;** voorbeeld: door training ontwikkelt de verkoper zijn vaardigheden;

5. **motieven;** voorbeeld: de wijze waarop bonussen tot stand komen is niet eenduidig of er is te weinig inzicht in de mogelijke doorgroei mogelijkheden;
6. **gezondheid/welzijn;** voorbeeld: de balans tussen werk en privé is verstoord.

Kortom: belangrijke oorzaken waarom mensen in organisaties minder kunnen presteren dan ze zelf willen, zijn voor een groot deel de factoren in de omgeving.

KIJK ANDERS!

Trainen is dus niet de enige oplossing om het verkoopresultaat te verbeteren. Om de juiste oplossing te implementeren moet er goed onderzoek gedaan worden. Wie kan dat onderzoek beter doen dan het verkoopteam zelf? Zij weten wat speelt en hebben er gevoel bij. Laat het team zelf met oplossingen komen. Immers, verkopers zijn de hele dag (op een creatieve manier) bezig om oplossingen te bedenken voor hun klanten. Spreek ze aan op hun expertrol. Samen met het team bespreekbaar maken van de knelpunten en de mogelijke oplossingen. Maak gebruik van het aanwezige talent! Ik noem dat salescoaching.

De voordelen van salescoaching zijn:

- veelal korte interventies (dus kan er ook nog 's middag verkocht worden!);
- het verhoogt de betrokkenheid van uw verkopers;
- zelf bedachte oplossingen worden beter geaccepteerd;
- het bespaart onnodige kosten voor de 'verkeerde' training.

TIPS:

- Zorg voor een (externe) procesbegeleider. Vreemde ogen dwingen en zijn bekend met dit soort processen.
- Begin vroeg dan is iedereen nog fris. Men kan dan in de middag nog op klantbezoek!
- Kies een inspirerende externe locatie. Stimuleer de geest!
- Plan meerdere sessies direct in de agenda. Dat geeft aan dat u serieus bent.
- Maak geen notulen. Maak een lijst met concrete afspraken.
- Laat de oplossingen uit de groep komen. Er valt nog genoeg sturing en richting te geven.

In de boven beschreven situatie heeft salescoaching geleid tot een concreet verkoopplan (zonder concessies op de targets) waarin iedereen gelooft en een format voor gestructureerd werkoverleg. Paulien heeft aangegeven niet meer in de sales te willen werken en Marlies heeft zich ingeschreven voor een open training assertiviteit. Trainen met het hele team kan altijd nog!

Auteur: Ivo Ouwerkerk
info@grip-training.nl

Redactie: Jan-Willem Seip
coach@vendicum.nl