

# Hunter en farmer tegelijk



Thomas heeft een engelengeduld. Hij krijgt van zijn leidinggevende alle tijd en ruimte om nieuwe klanten binnen te halen. Grote klanten waarbij het gaat om miljoenen euro's omzet. Thomas doet een boekje open over zijn aanpak; kijk welk graantje u kunt meepikken.

## Hete adem

Als ik terugdenk aan mijn tijd als verkoper herinner ik me een van mijn salesmanagers die me om de paar dagen vroeg of ik nog wat gescoord had. Achteraf gezien logisch; ik word betaald om te verkopen en daarover behoor ik verantwoording af te leggen. Zo'n hete adem in de nek kan ook tegen je werken. Je kunt je opgejaagd of gecontroleerd voelen.

## Branche

Natuurlijk spelen de doorlooptijd en branche een rol. Met het eerste bedoel ik de tijd van het eerste contact tot en met de (op) levering van het product of dienst. Er zit voor een (1) verkoper van kantoorartikelen een verschil in aanpak tussen de verkoop van een perforator aan een bedrijf en (2) als bank de 'verkoop' van de complete bancaire dienstverlening aan een grote organisatie.

## Tevreden over huidige leverancier

Het maakt het helemaal uitdagend als je als verkoper binnen probeert te komen bij een bedrijf dat tevreden is over de huidige leverancier. In de situatie van Thomas speelt dit ook. Hij is relatiemanager bij een grote Nederlandse bank. Hij wil een groot bedrijf als klant binnenhalen. Deze organisatie is al jarenlang tevreden over een andere bankier die hun kredieten en betalingsverkeer regelt. Ga daar maar eens aan staan.

## Lange adem

Toen ik Thomas onlangs sprak over zijn ervaring werd ik aangenaam verrast door zijn ervaring. Het is hem gelukt om een tevreden prospect te verleiden om de relatie met hun huidige bank te beëindigen en een nieuwe relatie aan te gaan met

Thomas' bank. Nou, dat gebeurt wel vaker, zult u denken. Klopt. Maar daar tien jaar engelengeduld, vasthoudendheid en geloof in hebben, dat is wat mij het meest raakte toen Thomas mij zijn verkoopsucces uit de doeken deed. Petje af voor Thomas; tien jaar investeren in een prospect die uiteindelijk 'ja' zegt!

## Aanpak

Wat kunt u als lezer hiermee? Wat kunt u vanaf vandaag anders doen of welke 'vergeten' aanpak kunt u weer eens nieuw leven inblazen? En hoe doet u dat? Thomas: "Wel, het is vooral het opbouwen van een relatie met de mensen zelf. Je wint vertrouwen door aan te tonen dat je werkelijk belangstelling voor ze hebt en je in hun product en branche verdiept hebt. Weet wat er speelt en wanneer je ze moet bellen om over iets te praten dat er gebeurt is in hun wereld: fusie, overname, grote investering, rampspoed en allerlei ontwikkelingen. Het helpt verder ook om de prospect te verrassen met iets bijzonders. Dat kan een rapport over zijn branche zijn of een tip over het pand van de buurman dat te koop staat. Of je doet iets simpels als hem opbellen voor zijn verjaardag..."

Bij Thomas' bank zijn er verschillende inval- en aanvalshoeken: als het zakelijk niet lukt, dan probeer je het privé. Een andere prospect zit bijvoorbeeld nog steeds bij een collega-bankier, maar deze heeft inmiddels wel zijn privégeduld bij Thomas' bank staan. En van het één kan weer het ander komen. Als het niet linksom kan, dan probeer je het rechtsom. Een rode draad door alles heen is het proberen beter en alerter te zijn dan je tegenstander, de bank die er nu in zit. Tip. Probeer achter klachten over de huidige leverancier te komen en speel daar op in. Laat zien dat u beter bent en daar oplossingen voor weet. Aandacht is daarbij

heel belangrijk. In het algemeen kun je stellen dat 'huidige leveranciers' die al een tijdje hun klant bedienen, vervallen in routine en dus minder aandacht geven aan hun klant. Dat merk je. En daar speelt Thomas slim op in.

## Rotsvast vertrouwen erin hebben

Stel dat u een nieuwbouwhuis koopt en als u in het nieuwe huis trekt denkt u: de tuinaanleg doe ik volgend jaar. Het volgend jaar plant u de eerste plantjes. U sproeit. U wiedt. U praat tegen de planten. U zorgt dat ze goed in het zonlicht staan. U doet dit structureel. U geniet ervan, omdat u een mooie tuin voor ogen heeft. Met kleine stapjes door vele seizoenen heen duurt het jaren voordat uw tuin op haar mooist is; de buxusprietjes van het begin zijn nu verworpen tot een sappig groene, stevige erfscheiding waar u naakt achter kunt zonnen zonder dat de mensen op straat het zien.

Maak de vertaalslag naar uw eigen praktijk eens. Na tien jaar krijgt u een mooie tuin. Om dat te laten slagen, gaat u eerst zaaien (het eerste contact leggen) om na tien jaar pas te kunnen oogsten (opdracht binnenhalen). Het wieden neemt mijns inziens de meest belangrijke plaats in. Wat ik zie, is dat veel verkopers niet het geduld kunnen opbrengen om vol te blijven houden deze prospect ooit als klant te verwelkomen. Vooral de echte 'hunters' verliezen hun interesse. Het wieden bestaat dan onder meer uit op zo'n manier aandacht geven aan de ander, dat het prettig voor die ander voelt. Met de prospect gaan lunchen. Een relatie opbouwen en onderhouden, waarbij je bijna zou vergeten dat er ooit nog een keer een deal gesloten moet gaan worden. Het heeft veel kenmerken van een vriendschap die ontstaat. Omzethonger maakt plaats voor oprechtheid en het enorm leuk vinden om met mensen om te gaan.

## Hunters en farmers

In zijn blog (<http://www.salesiseenvak.nl/hunters/>) schreef Rikkert Walbeek in 2007 al over hunters en farmers. Hij stelt dat de term hunter wordt gebruikt om verkopers in twee groepen in te delen: hunters en farmers. De praktijk is natuurlijk veel grijzer dan deze zwart-/witverhouding, maar het geeft wel

duidelijkheid. Een farmer is een relatiebeheerder. Iemand die een portfolio heeft met een x-aantal klanten en als taak heeft dit x-aantal klanten te behouden en de totale omzet van het portfolio te vergroten. Een farmer zorgt dus dat bestaande klanten klant blijven en meer omzet gaan opleveren. Een hunter is een verkoper die nieuwe klanten binnenhaalt. Iemand die bedrijven tot klant maakt die dat nog niet zijn. Wat is Thomas volgens u? Hij doet namelijk aan relatiebeheer bij een prospect...

Ik vind Thomas een farmer met een huntermentaliteit en -verantwoordelijkheid. En wel een heel mooi en zeldzaam voorbeeld.

## Kicken

Niet iedereen zal er een kick van krijgen als hij of zij slechts om de paar jaar een opdracht binnenhaalt. Sommigen moeten wekelijks of dagelijks scoren om goed te kunnen functioneren. De hunter in haar volle glorie dus. Dit dagelijkse scoren is dan niet alleen noodzakelijk voor de eigen motivatie, maar wordt ook verwacht door de salesmanager of simpelweg voor het baanbehoud van de verkoper.

## Farmer prospect

Ik roep u op om, net als Thomas, uw farmerkwaliteiten in te zetten bij het 'hunting' nieuwe klanten. Zorg daarbij wel voor een goed gevulde pijplijn. Begin daar vandaag mee, zodat er op termijn opdrachten gaan vallen. Zijn er opdrachten gevallen, vul uw pijplijn dan aan met nieuwe prospects die u op gaat waarderen via de farmermethode. Overleg met uw leidinggevende wat het beste aansluit bij uw organisatie, zodat ook zijn/haar verwachtingen gemanaged worden. Ga ook na welke klant bij u past en hoe deze prospect door u 'gefarmd' wil worden.

Auteur: Jan-Willem Seip