

# Uw vaste salaris stopt binnenkort

## Relatiebeheer als speerpunt inzetten



“Het eerste contact met een nieuwe klant is zo ontzettend belangrijk! Dit vormt de basis voor de rest van de relatie.” De dame die nu aan het woord is, moet het niet hebben van koude acquisitie, maar van warmte, menselijkheid en haar aanstekelijke enthousiasme. Wat kunt u leren van Myra Fictoor-De Groot? U leest het in dit artikel.

### Waardevol contact

De tevreden klant is uw ambassadeur. Tot zover niets nieuws onder de zon. Fictoor-de Groot vult aan: “Zorg ervoor dat je in contact blijft met deze klant, zodat je niet achterin hun hoofd verdwijnt.” Ook stelt ze dat het toverwoord luisteren weer echt gebezigd moet worden. Ze schetst dit voorbeeld: “Er werd een feest gegeven omdat het bedrijf een lustrum vierde. Het lievelingsnummer van mijn opdrachtgeefster werd gedraaid en zij zong uit volle borst mee. Dit heb ik onthouden en toen ze jarig was heb ik een CD van dit zangduo aan haar gegeven, vergezeld van felicitaties. Ze was blij verrast...” Fictoor-de Groot doet dit niet om haar klant te kuddelen. Nee, deze actie ontstond spontaan omdat er zo’n fijn en waardevol contact ontstaan was tussen haar en haar opdrachtgeefster. Bovendien vindt zij het enorm leuk om te doen en wil ze weg blijven van salesgerichtheid. Als je vanuit je hart handelt, zal het zelden als opdringerig overkomen op de ander. Een echt mensenmens als verkoper werkt het beste volgens haar.

### Profiel op Twitter

Als je het profiel op Twitter bekijkt van Myra Fictoor-de Groot (@MyradeGroot), dan lees je onder meer “... Ik houd van goede gesprekken, luisteren, reageren, snel schakelen en actie.” Fictoor-de Groot geeft aan: “Naar mijn idee zijn dit de ingrediënten voor de start van een succesvolle relatie met je klanten.” Myra Fictoor-de Groot creëert en verkoopt entertainment producties en zet deze in als middel om gestelde doelen voor bedrijven en mensen te bereiken en ze staat zelf ook regelmatig op het podium.

### Plezier en geloofwaardigheid

Uw mensen verkopen diensten of producten en u wilt dat hun relatie met de bestaande klant versterkt wordt. Dan helpt

het enorm dat uw mensen hun werk met veel plezier doen. “Wanneer de medewerkers achter de producten en diensten en het bedrijf staan, dat geeft dat hen vertrouwen tijdens de verkoop. Daar begint het mee. Dit betekent voor hun klanten dat zij niet hoeven te luisteren naar een salesgericht verhaal. De passie is zichtbaar.” aldus Fictoor-de Groot. Als hiervan sprake is tijdens de eerste ontmoeting dan wordt er zo’n stevige basis gelegd voor de rest van de relatie in de tijd, dat deze nauwelijks stuk kan gaan. Mits er contact gebreven is tussen uw mensen en uw klant uiteraard. Veelal gaat dit vanzelf, omdat het over en weer klikt.

### Juist niet met de feestdagen

Fictoor-de Groot zoekt het contact met haar klanten op als ze daar in de buurt is of behoefte heeft aan een contactmoment. Ze stuurt haar klanten met Pasen, Valentijn of Kerst niet standaard een kaartje. “Ik verras mensen met een bloemetje of een felicitatie of een beterschapswens als daar een aanleiding voor is of het zo voelt die dag”, aldus deze enthousiaste vrouw. Het ligt eraan hoe open de klant naar Fictoor-de Groot is geweest. Als er een veilige sfeer is en een band ontstaan is, dan kun je je klant als vriend behandelen en die stuur je toch ook een succeswens als hij eindelijk na zes keer ploeteren en zakken zijn rijbewijs heeft gehaald? Handel dus vanuit het hart, zodra je weet bij wie je dit beter wel en niet kunt doen. Vraag je af: ‘Past deze klant bij mij’, bij een eerste contact. Stel dat je aanvoelt dat het niet zo klikt, maak dit dan bespreekbaar en kijk of een collega het contact kan overnemen.

### Onderhouden van het contact

Hoe wil een klant in de regel behandeld worden, een tijd nadat de koop gesloten is? Fictoor-de Groot denkt terug aan het

moment dat zij als klant een fijne koopervaring had: “Ik maak graag even tijd voor een verkoper als die persoon echt naar mij geluisterd heeft en als expert advies heeft gegeven. En wanneer ik écht geholpen ben. Zonder opdringerig te zijn. Iemand die met mij ‘levelt’. En die expertise blijkt niet uit over jezelf opscheppen, nee ... De expertise blijkt uit de vragen die de verkoper stelt. Vragen waarmee hij of zij de vinger op de zere plek weet te leggen en mij ook rustig advies geeft om een andere keuze te maken. Als dit goed zit, dan maak ik tijd voor deze verkoper. Dan mag deze verkoper mij bellen, een nieuwsbrief sturen of mij verrassen met van alles en nog wat. Ik houd daarvan!” Het maakt dan niet uit of de traditionele marketing of de Social Media wordt gebruikt. Fictoor-de Groot retweet een Twitterbericht van de verkoper van haar nieuwe auto met alle liefde. ‘Ik heb een gave auto verkocht aan Myra Fictoor-de Groot’ (redactie: Retweet’ en is het doorsturen van het Twitterbericht van de verkoper aan de volgers van Fictoor-de Groot). Ze zet er dan zelfs een leuke reactie bij in het door te sturen bericht.

### Hunters & Farmers

Bedrijven die aan het einde van het jaar de nieuwe klanten overdragen van de New Business verkoper aan de Verkoper Existing Business moeten zich afvragen wat voor effect dit op de klant heeft. Deze keuze wordt veelal gemaakt vanuit de interne organisatie van de leverancier omdat de ene verkoper nu eenmaal beter is in acquisitie en New Business (Hunter) en de ander in Account Management en relatiebeheer (Farmer). Wat voor voordeel heeft de klant aan het gemis aan competenties bij het verkopende personeel van zijn leverancier? “Het bedrijf wat zo handelt, heeft het niet goed begrepen”, stelt ze. Beter is het om te zoeken naar de verkoper die beide kwaliteiten in zich heeft, dus zowel de Hunter als de Farmer in één persoon.

Hierdoor kan het fijne contact – wat waarschijnlijk de reden was om zaken met elkaar te doen – voortgezet worden. “Sales heeft echt niet alleen te maken met jagen, jagen, jagen, maar juist met behouden, behouden, behouden!”, vult ze aan.

### Durft u de volgende opdracht aan?

Tot slot een advies aan u: onderzoek met uw verkoopteam hoe zij denken de relatie met hun klanten te versterken. Als u besluit de volgende vraag te stellen aan uw verkopers tijdens het eerstvolgende verkoopoverleg, dan is de vrijblijvendheid eraf en krijgt u antwoorden van uw mensen die ertoe doen.

### Uitdagende opdracht:

Hoe zou je het relatiebeheer aanpakken als je uitbetaald wordt op basis van resultaten uit het relatiebeheer?

NB je vaste salaris stopt per de eerste van de volgende maand