

Het waargebeurde succesverhaal van een verkoper

Niet lang geleden sprak ik op een landelijk congres een verkoper die werkzaam is als salesmanager in de medische branche. Het waren lastige tijden in de ziekenhuizen waar hij zijn klanten week in week uit ontmoette. Zijn leidinggevende had zijn jaardoelstellingen behoorlijk verhoogd, maar dat doel bracht hem niet uit balans. Sterker nog, hij wist dat hij ze net als vorig jaar weer zou gaan halen.

Ik vroeg hem die dag waarom hij schijnbaar niet ongerust was. Hij keek mij verbaasd aan. De man, die prettig, verzorgd en zelfverzekerd overkwam en wist waar hij het over had was bereid om zijn geheim met me te delen. 'Weet je' zei hij. 'Het is echt niet zo moeilijk waarom klanten voor mij kiezen'. Ik geloofde hem niet direct en wees hem op het feit dat klanten veel te kiezen hebben in het brede aanbod van ziekenhuismaterialen. 'Ik maak me daar niet druk om' antwoordde hij kordaat. 'Wat maakt dan het verschil?' Of liever 'Wat onderscheidt jou van die vele andere collega's in jouw team?' De man antwoordde met een mooie ferme zin. Ik had een paar jaar geleden een manager die zei: 'Bart, het maakt niet uit wat ik jou laat verkopen, je verkoopt het toch wel'. De man zei dat hij in eerste instantie niet begreep wat zijn leidinggevende daar mee bedoelde. Maar de toelichting volgde al snel.

Het viel mij wel op dat de man betrouwbaar en correct overkwam. Zijn kleding was verzorgd, nette gepoetste schoenen en ik voelde vanaf het eerste moment wel een klik met hem. Als ik hem als inkoper zou ontvangen dan zou hij wel een kans maken. Intussen vroeg ik mijzelf wel af waarom hij dan een kans zou maken? Hij vertelde mij ook dat hij wel eens terug hoorde dat hij wel opviel tussen zijn collega's (hij maakte onderdeel uit van een verkoopteam van 20 personen). Ook klanten waren positief over hem.

Bart vervolgde zijn verhaal. 'Ik heb eigenlijk niet eens zo veel verstand van de inhoud maar het lukt me eigenlijk altijd een klik te maken met mijn klanten. Vaak hoor ik terug dat ik een prettige manier in de omgang heb. Ik behandel iedereen met aandacht en respect. Daarnaast bereid ik mij goed voor wie ik ga spreken, ik kleed mij naar de gelegenheid en het doel wat ik wil gaan bereiken'. Ik probeerde hem te volgen. En ik dacht tegelijkertijd: 'Dat wil ik ook!!'. Maar hoe? En vooral wat moet ik dan morgen anders gaan doen om mijn bonus te halen? De man boeide me en ik luisterde weer naar zijn verhaal. Hij zei: 'Walter, bereid je goed voor, kijk goed wie je iedere dag spreekt, wat je doel is en hoe je wilt overkomen'.

'Maar....' antwoordde ik, 'ik voel er niets voor om mezelf te veranderen, want ik ben zoals ik ben'. 'Tuurlijk, je moet ook jezelf blijven' gaf hij terug. Maar als je er voor zorgt dat de ander je vertrouwt, hem of haar netjes behandelt en te woord staat en ook nog met correcte omgangsvormen benadert dan brengt het je een grote voorsprong op je concurrenten. Jouw presentatie is zodanig dat je positief opvalt, mensen jou je doel gunnen en voor jou gaan kiezen. 'Tja, wie wil dat nu niet', zei ik zachtjes terug. Ik keek om mij heen in de paden van de beursvloer en toen zag ik wat hij bedoelde. Verkopers met net niet de goede das en ook nog slordig geknoopt. Hemd met versleten boord. Handen diep in de zakken. Bellen terwijl je in gesprek bent met een klant. Dat kan toch echt niet, dacht ik. Bij de burens geven ze je trouwens niet eens een hand als je binnenkomt op de stand! En dan die houding met je armen over elkaar. Een fijn welkom! Daar ga ik geen zaken doen!

Ik bedankte Bart voor zijn tijd en het prettige gesprek en zei afsluitend tegen hem: 'Ik weet nu wat ik morgen anders ga doen en wat ik aantrek naar mijn afspraak'. Ik liep weg en Bart riep me na: 'Volgende keer wel je schoenen poetsen!' Ik pakte mijn notitieboekje en schreef op: 'Wie zich vergeet voor te bereiden, bereid zich voor vergeten te worden'.

