

Elke NEE is een stap dichterbij JA

De klant heeft geen zin in jouw verhaal, hij heeft juist een heel goed advies gekregen van een ander en daarmee wil hij aan de slag. Bij een NEE haakt de ene adviseur meteen af, de ander doet verwoede pogingen de klant ervan te overtuigen dat hij beter een andere keus kan maken. “Zo kom je niet verder”, is de conclusie van Claus Neeleman, trainer bij adviesbureau GITP. Hoe dan wel?

ing. Geesje Rotgers

Het is heel herkenbaar: je komt het erf oprijden van een ‘grote’ veehouder, je hoopt hem over te halen met jou zaken te doen. Maar nog voor je hem goed en wel hebt begroet, laat hij weten geen tijd voor je te hebben. Wat doe je dan het beste? “Veel adviseurs zeggen dat ze een andere keer wel terugkomen en stappen weer in de auto”, weet Claus Neeleman. “In dat geval laat je een kans liggen. Probeer altijd een kort gesprekje te hebben met de veehouder, ook al heeft hij geen tijd. Vraag bijvoorbeeld waarom de veehouder geen tijd heeft. Is hij druk met iets bezig? En waarmee dan wel? Of heeft hij een hekel aan vertegenwoordigers en zo ja, waarom?” Adviseurs die een gesprekje van twee minuten aanknopen, hebben al een basis voor een vertrouwensrelatie gelegd. De volgende keer kunnen zij inspelen op het eerste gesprek. Is de drukte inmiddels voorbij?

Valkuilen

Claus Neeleman is van huis uit arbeids- en organisatiepsycholoog. Hij kijkt hoe mensen zich bewegen binnen een bedrijf en in hun functie. Zijn werkgever GITP is gespecialiseerd in het trainen van professionals die naast hun adviseurstaak een stukje sales voor hun rekening nemen. Zeg maar: de adviseurs die hun klanten inhoudelijk adviseren over specialistische onderwerpen en daarbij een deal proberen te sluiten. Met name bij deze adviseurs gaat het om het opbouwen van langdurige relaties met hun klanten. Voerlichters, accountants en dierenartsen zijn bij uitstek ‘inhoudelijke adviseurs’. Zij brengen met name kennis over op hun klanten. Daarbij is er in meerdere of mindere mate sprake van verkoop van kennis en/of producten. “Adviseurs die kennisgericht zijn, willen het liefst voor de

klant denken”, constateert Neeleman. Zij vragen zich af wat de klant nodig heeft en stellen vragen die naar een oplossing leiden voor het probleem. “Deze adviseurs hebben sterk de neiging om hun klanten te overtuigen van hun gelijk.” Wat je dan in de praktijk vaak ziet, is dat klanten tegengas geven. Als je zelf gaat duwen, duwt de klant terug. Aan de andere kant zijn er de verkopers die graag willen scoren. Het gaat hen niet om de klant, maar om deals te sluiten. “Zij vergeten te luisteren naar de klant en stellen suggestieve vragen, zoals: u heeft vast ook behoefte aan dit artikel? U vindt het vast ook wenselijk om alles van zo min mogelijk verschillende leveranciers te betrekken?”

Eerlijk contact

Neeleman raadt adviseurs aan om zo duidelijk en eerlijk mogelijk te zijn naar de klant. “Als je iets wilt verkopen, zeg dan gewoon dat je er bent om iets te verkopen.” Neeleman geeft toe dat dit een stevige opstelling vraagt van de adviseur, maar het voordeel is dat je meteen een directe en eerlijke reactie terugkrijgt, een direct JA of NEE dus. En die NEE is geen ‘einde verhaal’. De adviseur moet dankbaar gebruik maken van dit antwoord. Een voorbeeld: Wat als de veehouder zegt dat hij inmiddels een uitstekend aanbod heeft gehad van de concurrent? Neeleman ziet dat menig adviseur daarop in de verdediging springt met ‘mijn aanbod is beter’. Dit werkt averechts. ‘Meebewegen’ is het belangrijkste advies. “Vraag wat de aanbieding inhoudt en geef aan dat het aanbod goed klinkt. Vraag of de klant tevreden is met de concurrent en of hij in de toekomst wil evalueren hoe het gaat.” De keuze van de klant proberen te begrijpen werkt eigenlijk bij iedere



CLAUS NEELEMAN

Adviseurs springen gemakkelijk in de verdediging als de veehouder NEE zegt. Met de klant meebewegen om te begrijpen waarom hij NEE zegt, is een effectievere aanpak.

Foto: Geesje Rotgers

Workshop ‘Een verkoper kent geen nee’

Claus Neeleman en Gert van Grunsven (GITP) geven de workshop ‘Een verkoper kent geen nee’ tijdens de conferentie van adviseursvereniging Agrivaknet op 28 januari 2009. Tijdens de workshop staat de NEE-zeggende klant centraal. Door met de klant mee te bewegen kan zijn NEE worden omgebogen in een JA.

Meer informatie vindt u op www.agrivaknet.nl (klik door naar: conferentie).

klant, zegt Neeleman. Daarna kun je je eigen visie of dienst voor het voetlicht brengen, aansluitend op de motieven en belangen van de klant. “Mensen worden niet graag tegengesproken. Niemand vindt het leuk als de ander er meteen tegenin gaat. Iedere klant vindt het prettiger als de adviseur zijn beslissing begrijpt.”

Elke nee...

Elke NEE is een stap dichterbij JA. Het is prima als de klant twijfels heeft over jouw advies. Daar kun je over praten – je blijft met de klant in gesprek. Veel adviseurs ‘vergeten’ mee te

bewegen. “Meebewegen is het allermoeilijkste voor veel adviseurs”, zegt Neeleman. “Welke informatie mist de klant nog om een beslissing te kunnen nemen? En hoe zit hij op dit moment in de beslissing? De beslissing ligt natuurlijk bij de klant en veel adviseurs hebben dan de neiging om te duwen, in plaats van de klant te helpen met zijn beslissing. Zij willen aantonen ‘de beste’ te zijn, en het kan heel goed dat jouw advies en/of product voor deze klant niet het beste is. Het is dan beter om dat toe te geven. Op de langere termijn verkoop je meer als de klant het gevoel heeft echt door jou te zijn geholpen.”