

Veearts vindt commerciële rol lastig in te vullen

Veel dierenartsenpraktijken hebben een ondoorzichtige tariefstelling. Dat zegt Arie Meeuwissen van Sales Improvement Group. Zo rekenen zij dezelfde tarieven voor een geitenbedrijf met 200 geiten als voor een bedrijf met wel 1.000 geiten. Welke commerciële blunders kun je als dierenarts maar beter voorkomen?

Dierenartsen weten hun kennis niet goed genoeg te verkopen. Accountmanagement is het toverwoord, aldus Arie Meeuwissen, directeur van het bedrijf Sales Improvement Group. "Wij zien dat dierenartsen in de landbouwhuisdieren het lastig vinden om de commerciële rol in te vullen. In veel grote dierenartsenpraktijken loopt niemand rond die de rol van accountmanager goed kan invullen. Vaak wordt iemand aangewezen onder het motto van: hij kan het beste praten." Uit onderzoek blijkt dat topverkopers geen echte praters zijn, maar juist goed kunnen luisteren; meer introvert dus. Het accountmanagement vraagt om bepaalde competenties die niet per definitie bij de beste prater van de praktijk horen. Commerciële vaardigheden

om klanten te krijgen én te behouden zijn hele andere dan de veterinaire vaardigheden. Neem nu bijvoorbeeld die introverte klant. Hoe ga je daarmee om? Met het groter worden van de veebedrijven zie je dat de dierenarts meer en meer communiceert met de bedrijfsleider. De ondernemer beheert meerdere locaties en is een echte manager. De vraag is hoe de dierenarts toch een relatie kan opbouwen met die ondernemer. Hij is immers degene die eindbesliser is en over de centen gaat.

Welke tarieven hanteren?

Volgens Meeuwissen worden nogal eens dezelfde tarieven gevraagd op zowel een geitenbedrijf met 200 geiten als een met 1.000 geiten. Hij ziet in veel praktijken geen heldere strategie voor de tariefstelling. Naar zijn mening moet je het rendement per klant goed in ogenschouw nemen voordat je een tarief 'bepaalt'. "Differentieer in je prijsstructuur per klantengroep", is zijn advies. Wat betreft de bedrijfsbegeleiding ziet Meeuwissen nogal eens dat deels onvoorbereid de stal wordt ingestapt. Er is

geen plan van aanpak gemaakt met de top 5 aan problemen van het veebedrijf. Hij ziet het samenstellen van zo'n plan van aanpak als een 'must', natuurlijk in nauw overleg met de klant. Zodoende kun je gestructureerd werken en heb je samen met de veehouder een duidelijke focus op hoofdproblemen.

Het jaargesprek met de klant

Bij het onderhandelen met veehouders is niet alleen de prijs een onderwerp. Vooral in het zogenaamde jaargesprek met een grote veehouder komen vele zaken aan bod. Meeuwissen geeft mee dat je je als dierenarts goed moet voorbereiden. "Bedenk welke vragen de klant kan stellen en bereid de antwoorden daarop goed voor. Neem ook altijd een zogenaamd terug-vraaglijstje mee naar het gesprek. Dit zijn in feite uitruilmethodes. Een voorbeeld: als een veehouder je een extra korting vraagt, zou je daarin kunnen toestemmen. Maar niet zomaar. Vraag dan in ieder geval in 'ruil' daarvoor om een automatische incasso. Een ander geval: een veehouder wil dat je alleen op een specifieke dag van de week bedrijfsbegeleiding komt doen. Vraag in ruil daarvoor extra geld, en als het je praktijk past, vraag je de veehouder of je hem als referentie-



ARIE MEEUWISSEN

Foto: Sales Improvement Group

hem daarin dat het de klant aanzet om goed te gaan lezen. En door dit lezen, dus aandacht te geven aan de factuur, zal hij de factuur eerder betalen. Doorgaans heeft een heldere en duidelijke

ZORG VOOR EEN UITRUIJLIJSTJE BIJ EEN COMMERCIEEL GESPREK

adres mag gebruiken.

Meeuwissen merkt op dat veel dierenartsen geen 'uitruilijstje' bij zich hebben voor het jaargesprek. "Dan ben je niet goed bezig." In dit lijstje moet ook duidelijk de zogenaamde minimumprijs staan. "Onder die prijs moet je geen zaken willen doen en verwijs je graag naar een concurrent."

Opbouw van de factuur

Er is nogal eens de discussie over de factuur voor de klant: moet die lang en gedetailleerd zijn of juist heel kort. Meeuwissen geeft daar algemene richtlijnen voor. "Naarmate je meer gebruik maakt van het groeperen van facturen, zoals in maandfacturen, is er meer behoefte aan specificatie." Het leuke van het specificeren van een factuur schuilt

factuur een snellere betaling tot gevolg.

Er zijn immers geen vragen over.

Al jaren kennen we een toename van in een bepaalde diersoort gespecialiseerde dierenartsen. Meeuwissen ziet nog een andere verdieping in specialisatie, namelijk naar bedrijfsomvang van de klanten. Bij grotere bedrijven hoort in zijn ogen een ander type dierenarts: vakinhoudelijk goed en daarnaast een goede accountmanager. Meeuwissen geeft de adviseurs nog mee een heldere keuze te maken welke klanten je wilt bedienen. En handel daar dan ook naar, is zijn verhaal. Streef er vervolgens naar "de beste van de klas" te zijn op jouw expertisegebied en bij jouw klantengroep en biedt echte toegevoegde waarde aan die klant. Dan moet het gewoon goed gaan!

HANDJEKLAP IS VEEHOUDER NIET ONBEKEND

Kent de veearts dit trucje ook?

Foto: Twan Wiermans



DIERENARTSEN
AanBod

Agenda

Cursus: Rundveevoeding voor dierenartsen

Schothorst Feed Research

Datum: 29/3 - 26/5 (5 dagdelen)

Locatie: Lelystad

Kosten: 1.025 euro

Meer informatie: stuur een mail naar vwstraalen@schothorst.nl of akoopmans@schothorst.nl

Symposium: Uitbraken door virussen in voedsel

Cib-RIVM en nVWA

Datum: 7 april 2011

Tijd: 9.15 - 18.15 uur

Locatie: Erasmus Universiteit Rotterdam

Kosten: geen

Meer informatie: stuur een mail naar theo.janssen@rivm.nl

International Course Advances in feed evaluation science

Wageningen Business School

Datum: 11 - 15 april (5 dagen)

Locatie: Wageningen

Kosten: 2.895 euro

Meer informatie: www.wbs.wur.nl