

“Ik vind de doorsnee een watje” vertegenwoordiger

Ton Valk bracht al heel wat voorlichters, adviseurs en vertegenwoordigers de beginselen van het verkoopvak bij. Of het nu gaat om de verkoop van producten of adviezen, het is Valk om het even. “Het komt in feite allemaal neer op het verkopen van jezelf”. In Goor (Overijssel) runt hij zijn bureau Valk Training & Advies.

ing. Geesje Rotgers

Valk zegt vlot te zien wat voor type hij voor zich heeft, of iemand geschikt is voor het verkoopvak of niet. Naast het opleiden van vertegenwoordigers en adviseurs, selecteert hij ook kandidaten voor bedrijven. Valk is geboeid door het vak en hij is hard in zijn uitspraken over de kwaliteit van de huidige generatie vertegenwoordigers. Zestig procent van hen heeft het vak volgens hem niet goed in de vingers. Zelf werkte hij lange tijd als vertegenwoordiger in de textiel. In 1983 begon hij met het geven van praktijktrainingen, onder meer aan vertegenwoordigers in de agrarische sectoren.

Wat is de meest gemaakte fout door bedrijfsadviseurs?

“De grootste fout die veel adviseurs en vertegenwoordigers maken, is denken dat zij het weten. Zij vinden zichzelf geweldig en praten te veel en luisteren te weinig. Zij luisteren alleen naar wat zijzelf willen horen en merken niet op wat de klant eigenlijk wil. Dat is een manco dat ik veel bij deze beroepsgroep zie. Ook zijn zij bang voor een stilte in het gesprek en nemen daarom weer snel het woord. Een goede vertegenwoordiger laat de klant praten. Hij geeft de klant de tijd om na te denken en te antwoorden. Denk bij een gesprek ook nooit ‘dat doe ik wel even’. Je kunt niet naar een klant gaan zonder een gezonde dosis spanning.”

En wat is de op een na grootste fout?

“De adviseur en vertegenwoordiger doet te weinig aan de opvolging van het gesprek. Hij beloofde contact op te nemen, maar doet dat vervolgens niet. Zelf bel ik altijd binnen enkele dagen al mijn cursisten op om te vragen hoe zij de cursus ervoeren – dat ik zou bellen had ik in de cursus al gezegd. Nabellen is een goede manier om een klant vast te houden.”

Naast de brutale vertegenwoordigers die overtuigd zijn van hun presentatie, heb je ook vertegenwoordigers die eraan twijfelen of zij goed overkomen. Welke tips geeft u hen?

“Veel mensen hebben drempelvrees. Mijn eerste advies is om altijd eerst te bellen voor een afspraak. Als je zomaar naar binnen stuitert, stuiter je ook zomaar weer naar buiten. Zeg ook nooit: ik ben toevallig in de buurt, schikt het even? Als je een klant voor vol aanziet, rijdt je met plezier voor hem of haar helemaal naar Groningen.



En met een goede voorbereiding van het gesprek, kan er eigenlijk niet veel meer misgaan.”

Nieuwe producten verkopen zich meestal niet zelf. Hoe haal je je klanten over eens iets nieuws te proberen?

“Bij menig bedrijf lopen productintroductions niet soepel, ondanks dat er een geweldige campagne is opgezet met de nodige cadeautjes voor de klanten. Wat vaak vergeten wordt, is dat de vertegenwoordigers degenen zijn die het product bij de klant moeten introduceren. Maar zij zijn in de campagne een vergeten groep en krijgen op het allerlaatste moment een snelle productpresentatie. Waarom hen niet bij de ontwikkeling van het nieuwe product betrekken? Zij kunnen zich dan veel beter inleven in het artikel en de klant vervolgens veel beter overtuigen van het nut ervan.”

Bent u tevreden met de prestaties van de huidige generatie vertegenwoordigers?

“De Nederlandse vertegenwoordiger vind ik een watje. Zij zijn niet assertief genoeg en durven niet door te vragen. Zij huilen te veel met de boeren mee en accepteren het gewoon als een veehouder hen te duur vindt. Maar wat is niet duur tegenwoordig? Heb het lef om er tegenin te gaan en durf toe te geven dat je een andere prijs hanteert. De prijs is net een titel, het zegt niets over de inhoud.”

Valt het ‘hiaat’ in de adviesvaardigheden wel te dichten met een training?

“Ik schat dat zestig procent van de adviseurs bijscholing of een training nodig heeft. Maar wat zie je vervolgens als een werkgever zijn vertegenwoordigers naar een cursus stuurt? De goede verkopers zeggen ‘fijn een training’. De middelmaat zegt ‘heb ik eigenlijk niet nodig’. De slechtste verkopers zeggen ronduit ‘nee’. Zij zijn bang om in de cursus ten overstaan van hun collega's onderuit te gaan. Een training maakt namelijk inbreuk op je functioneren.”

Beschrijf tot slot eens een goede adviseur/vertegenwoordiger, die weet hoe het moet?

Een goede adviseur/vertegenwoordiger verkoopt in feite niet zijn product, maar zichzelf. In een gesprek met de klant zal hij tweederde van de tijd luisteren en eenderde zelf praten. Hij heeft de instelling van ‘het gaat mij lukken’. Verder draait hij niet op routine, is niet met zijn eigen presentatie bezig, maar fixeert zich op de klant en diens bedrijf. Een goede adviseur doet moeite om zich te verdiepen in mensen en stelt de juiste vragen om erachter te komen wat de klant werkelijk wil.”

TON VALK

“Een goede adviseur verkoopt in feite niet zijn product, maar zichzelf.”