

# ‘9+’-adviseur met passie

Het onderwerp blijheid is een onallegaads onderwerp voor de adviseurs van Agrivaknet, zegt Gerard Korthout, ex-profvoetballer en eigenaar van communicatie- en veranderbureau Bleyewerck. Hij geeft de adviseurs dan ook hooguit een 7,5. Voor een 9+ is er nog wel wat werk aan de winkel.

Hoe wordt je een 9+-adviseur? Wat is het verschil tussen een 7 en een 9+ adviseur. Gerard Korthout liet de adviseurs tijdens het Agrivaknetcongres niet alleen lachend de zaal verlaten, maar vertelde ook hoe je als adviseur jezelf kunt onderscheiden. Hoe kun je de klanten aan je binden en positief over je laten doorvertellen? Klanttoewijding en plezier in je werk is het geheim.

### Switchgedrag boeren

Boeren shoppen meer en hoppen meer van adviseur naar adviseur en blijven bijvoorbeeld niet meer hun hele boerenleven bij de dezelfde voerleverancier of accountant. In 2010 wisselde meer dan 8 procent van de melkveehouders,

9 procent van de varkenshouders en zelfs 14 procent van de pluimveeouders van voerleverancier, blijkt uit onderzoek van AgriDirect. Grotere bedrijven switchen zelfs vaker dan kleinere. Bedrijven met meer dan 100 melkkoeien veranderden twee keer zo vaak van leverancier als bedrijven met 50 tot 70 melkkoeien. Communicatie tussen boer en leverancier wordt als een van de redenen genoemd voor de ontevredenheid.

Korthout geeft aan dat het van cruciaal belang is om te achterhalen wat de verwachtingen van de klant zijn. Dit kan door goed te luisteren naar de klant en de juiste vragen te stellen.

Korthout durft zelfs te adviseren om 95 procent van de tijd de juiste vragen te stellen en 5 procent van de tijd te luisteren. Dan maak je verschil als adviseur. Niet meteen oplossingsgericht handelen, maar de klant zelf laten nadenken en de oplossing laten aandragen door hardop te spiegelen en door te vragen. Vragen als: ‘Ben je hier echt gelukkig mee?’, ‘Lig je er ’s nachts wakker?’ of ‘Wat vindt je vrouw ervan?’, zijn gevoelsvragen die het verschil maken of je een topadviseur bent of niet.

### MET PASSIE JE WERK DOEN

Korthout: “Goed adviseren doe je door de juiste vragen te stellen.”

Foto: Bleyewerck.nl



### Stoppen met iets

Een tweede belangrijk punt van klanttoewijding is volgens Korthout dat je als adviseur de klant ergens mee laat stoppen. Laat de ondernemer slimmer werken, niet harder. Bijvoorbeeld door het uitbesteden van arbeidstaken als voeren of stallen schoonmaken. Ook Korthout ziet in zijn omgeving boeren die het financieel moeilijk hebben en dat proberen op te lossen door nog harder te gaan werken, nog meer uren in het bedrijf te steken. Een goede adviseur zou deze ondernemer niet alleen het product, zoals voer, moeten verkopen omdat er een verkooptarget ligt, maar ook eens een eerlijk persoonlijk gesprek moeten aangaan met de boer of het wel verstandig is om op dezelfde manier door te gaan. Wat wil de ondernemer hiermee bereiken

80-20 regel). Ook als adviseur moet je soms de keus maken om afscheid te nemen van een klant die te veel tijd en negatieve energie kost. Daarnaast moet je als adviseur welkom zijn, de boer moet zeker niet het gevoel hebben dat een gesprek met jou als adviseur tijd kost, maar dat het juist wat oplevert. Hoe weet je dat dat het geval is? “Vragen”, zegt Korthout, Daarvoor is volgens hem lef nodig, maar als je het niet vraagt kom je het niet te weten. Ga er voor 100 procent voor om die 20 procent van de klanten die veel tijd vragen goed te adviseren. Wat je als adviseur zeker niet moet doen om snel het verschil te willen maken, is bijvoorbeeld de korting te geven die de klant wil. Dat is een eerder teken van zwakte. Zorg er eerst voor dat je weet wat de klant echt wil en pas je advies hierop aan. Een

## ‘LAAT DE ONDERNEMERS ZELF DE OPLOSSING BEDENKEN WAAR ZE GELUKKIG VAN WORDEN’

en wordt hij of zij hier gelukkig van. Wat Korthout opvalt aan boeren is dat het echte vakmensen zijn en ze zeer gedreven en enthousiast zijn over hun bedrijf, maar dat ze ook individualistisch zijn; samenwerken met collega-boeren wordt als een bedreiging gezien. “Boeren zijn met mensen: ze willen niet op de weegschaal staan om verantwoording af te leggen en zeker niet aan een adviseur”, vertelt Korthout. “Vergelijk het met lijnen waarin de meeste mensen in een jojo-gevecht met de weegschaal terechtkomen. Kwetsbaar opstellen doen ondernemers in de landbouw niet graag en ze sluiten daarmee de ogen voor de successen van andere ondernemers, terwijl dit juist positief kan werken om een oplossing voor het probleem te vinden. Laat als adviseur daarom de ondernemer zelf de oplossing bedenken waar ze gelukkig van worden met behulp van praktijkvoorbeelden waarin veranderingen gelukt zijn, de succesverhalen.”

### Maak het verschil

Als derde belangrijk punt geeft Korthout aan dat je als adviseur ‘het verschil’ moet maken. Uit onderzoek is gebleken dat 20 procent van je klanten 80 procent van je tijd innemen (de

gemiddelde klant bestaat niet en je kunt als adviseur niet alle klanten blij maken. “Vraag je elke dag af: ‘Waar maak ik de klant blij mee en waar maak ik mezelf echt blij mee?’”, is een van de motto’s van Korthout.

### Passie

Last but not least, hoe blijf je als adviseur enthousiast? “Als je het verschil maakt, door plezier en passie in je werk te hebben en te luisteren naar wat de klant echt wil”, geeft een blijde Korthout aan. “Realiseer je dat als je voor jezelf zou werken het ook geen baan is waarbij je uurtje factuurtje zou moeten werken. Het verschil tussen een 7- en een 9+ adviseur verdien je als je met plezier, passie en klanttoewijding aanvoelt wat de klant wil.”



### Agenda

#### Nationaal pluimveecongres 2011 Dutch Poultry Centre

Datum: 25-05-2011  
Tijd: Vanaf 13:00 uur  
Locatie: Duiven  
Meer informatie: [www.poultrycentre.nl](http://www.poultrycentre.nl)

#### AgriFood Career Event 2011

Datum: 26-05-2011  
Tijd: Vanaf 10:00 uur  
Locatie: Rai Amsterdam  
Meer informatie: [www.agrifoodcarreer.nl](http://www.agrifoodcarreer.nl)