

Acquisitie: “Nature or nurture?”

Acquisitie/verkoop is heel erg leuk om te doen. Wanneer ben je een goede verkoper? Deze vraag is niet zo gemakkelijk te beantwoorden. Ik kan deze vraag alleen beantwoorden voor producten en diensten waar ik zelf ervaring mee heb: grote herwaarderingsprojecten en diensten aan gemeenten, drinkwateroplossingen wereldwijd, recreatiewoningen en nao-coatings. Dus niet als verkoper van ijsjes op de boulevard in Scheveningen.

Voor de producten/diensten waar ik wel ervaring mee heb, vind ik dat goede verkopers de volgende vaardigheden moeten hebben:

1. Gevoel hebben voor het proces. Vind de kroonprins. Wie is de beslisser? Dat is niet altijd duidelijk op voorhand. En als je die niet weet te traceren dan is alles vergeefse moeite.
2. Je moet goed kunnen luisteren. Wat is nu precies de vraag/behoefte van de klant? Die wordt namelijk niet altijd openlijk benoemd door de potentiële klant.
3. Je moet de goede onderzoekende vragen kunnen stellen. Dit is de grootste kunst. Goede vraag stellen en dan 2-dimensionaal naar het antwoord luisteren (verbaal en non verbaal).
4. Goede voorbereiding. Verdiep je in de klant (persoon en organisatie), historie, en in de klantvraag.
5. Afspraken nakomen. Als je zegt dat de offerte binnen een week binnen is, dan mag het geen week en een dag duren. En al helemaal niet onaangekondigd.
6. Respect en interesse tonen naar je klant. Een opdracht wordt gegund en die gun je aan iemand die je mag.
7. Volg de beslismomenten, zodat je zo nodig nog kunt bijsturen.

8. Je hoeft niet alles te weten. Als je later maar wel met het antwoord komt. Dat is dan direct een mooi terugkoppelmoment.
9. Gevoel voor de bal hebben. "Nature or nurture?" Je kan door het (willen) leren wel grote vooruitgang boeken.

Acquisitie gaf ik niet snel uit handen. Ik wilde mij er eerst van overtuigen dat mijn acquireurs zich de juiste vaardigheden en houding hadden eigen gemaakt. Ik nam, aankomende verkopers, graag mee als ik zelf een gesprek moest voeren en evalueerde uitgebreid na afloop. Ook ging ik graag mee met acquireurs die al wat verder waren. Ook dan volgde altijd een evaluatie, meestal gewoon in de auto terug naar kantoor. Soms organiseerde ik incompany verkooptrainingen. Dan gaf ik ook training. Eigenlijk een soort continu coaching. Overigens met inbreng van beider kanten. Twee weten meer dan één. Gewoon omdat het te belangrijk is. Acquisitie/verkoop is voor het bedrijf als zuurstof voor het lichaam. Hier begint het bestaansrecht.

Over acquisitie kan ik boeken over vol schrijven en dagen voordrachten over houden.

Nature or nurture? (80-20%)

Hans Konig