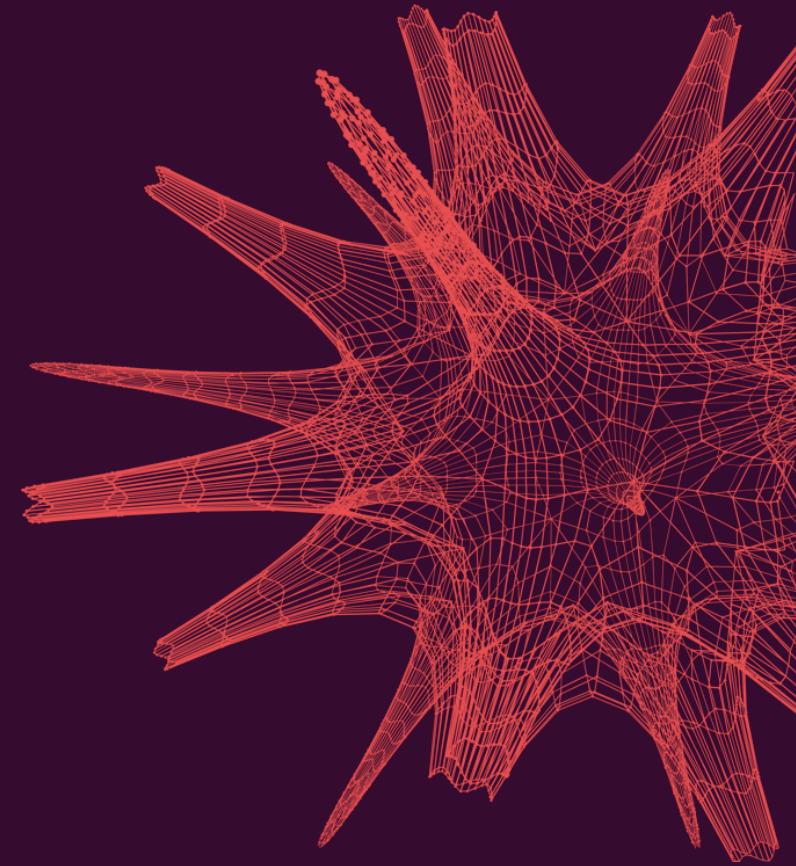


Hoe leer je omgaan met “vermeende” afwijzingen?



Het blijft soms een mysterie dat je iemand tijdens een eerste verkoopgesprek ontmoet en dat je jezelf hoort doorratelen in plaats van contact te maken en inventariserende vragen te stellen. Waar komt deze onbewuste drang tot bewijzen vandaan en waarom kost het veranderen van ons gedrag in zo'n situatie zoveel moeite?

Patronen

De verklaring zit hem in de patronen die wij bij ons zelf ontwikkelen. Die patronen zijn zo vertrouwd, dat ons emotionele brein ze het liefst in stand wil houden. Hierdoor hebben we de neiging om terug te vallen in onze automatismen. Dit gebeurt onder andere als we ons onzeker voelen. Bij het eerste verkoopgesprek blijkt de angst voor de afwijzing of andersom de wil om geaccepteerd te worden een belangrijke trigger te zijn voor het oproepen van onze onzekerheidsrespons. De meest voorkomende respons in dit soort situaties is dat we gaan praten, praten en praten. We noemen dat dan 'overtuigen'. De vraag is wie we op dat moment willen overtuigen en wat we willen wegpraten.

Het moeilijke is, dat we niet altijd in staat zijn om dit zelf waar te nemen.

Herkennen van schakelmomenten

De ervaring leert dat verkopers die een hoge zelfreflectie hebben beduidend beter functioneren. Zij zijn immers in staat om de schakelmomenten in het verkoopproces te herkennen en daarop te anticiperen. Mijn stelling is dat je een verkooptechniek alleen maar nodig hebt als het gesprek niet goed gaat. Voorwaarde is dat je het minder effectief verlopen van het verkoopgesprek wel leert herkennen.

Het kan dus erg nuttig zijn om op zoek te gaan waarom je meer gaat argumenteren. Is het omdat je je competentie wil aantonen? Komt het omdat je bij een bepaalde typologie klanten professioneel wil overkomen? Of komt het omdat je aardig gevonden wil worden en de acceptatie wil verwerven? Allemaal vragen die te maken hebben met jouw idee van de mogelijke beoordeling van de ander over wie je bent en wat je doet. Heel normaal, maar soms erg onhandig.

Maar met alléén het herkennen ben je er niet. Je zal op dat moment ook vaardigheden in moeten zetten om het gesprek een positieve wending te geven. De belangrijkste vaardigheid wanneer een gesprek niet goed loopt is het stellen van *vragen*, met name het doorvragen op de antwoorden van de klant. Hierdoor kan je je eigen beeldvorming over de manier waarop je denkt over te komen bijstellen.

Alleen, dat voelt soms zo vreemd dat we al gauw roepen dat het niet bij ons past of dat de klant hier wel heel vreemd op zal reageren. Beide beweringen kloppen. Alle nieuwe vaardigheden passen in het begin niet bij ons en het is logisch dat een bekende klant anders reageert op een nieuwe vaardigheid die je inzet. Daarnaast kloppen de reacties van de klant, door jouw verandering, niet bij de (on)bewuste patroonherkenning van ons emotionele brein. Hierdoor kunnen we in de war raken en neigen om terug te vallen in onze oorspronkelijke routine.

Experimenteren met nieuwe vaardigheden

Mijn advies is simpel, maar daardoor tegelijk heel moeilijk. Juist tijdens eerste gesprekken is het belangrijk om te experimenteren met nieuwe vaardigheden. Het is in het begin een vorm van acteren. Door te acteren stimuleer je de aanmaak van nieuwe routines en hoe vaker je de vaardigheid toepast, des te normaler de nieuwe respons voor je wordt.

Daarnaast adviseer ik je om vooral niet druk te maken over de mogelijke beoordeling van de ander. Blijf gewoon jezelf, leuker word je toch niet als je je anders voor doet!

Meer leren over hoe je slimmer om kunt gaan met afwijzingen? Download dan nu de brochure van de verkooptraining BrainBoost Neurosales en schrijf je in.

<https://www.hecx.nl/#neurosales>