



Pitch & Close

De training voor
perfecte verkoopgesprekken

Bjørn Vos

Schrijver: Bjørn Vos

Foto's: Van Dongen Fotografie

ISBN: 9789402105377

www.pitchclose.nl

© Copyright Bjørn Vos

Alle rechten zijn voorbehouden aan Bjørn Vos. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, scans, of op enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bjørn Vos.

Inhoud

Inleiding	5
1. Waar doe je het voor?	7
1.1. Geld maakt gelukkig	19
1.2. Je droomleven een plaats in je gedachten geven	22
1.3. Werken met contrast	29
2. De basis om veel te verkopen	35
2.1. Weet je dat je altijd aan het afsluiten bent?	38
2.2. Attitude is alles	41
3. De Pitch & Close verkoopmethode	79
3.1. Prospects kopen als ze op de Sweet Spot staan	82
3.2. De prospect naar de Sweet Spot leiden	91
3.3. Er zijn twee soorten prospects die kopen	96
3.4. Inzichten uit verkoop- en acquisitiesprekken	99
4. Aankomst, wachten en het gesprek openen	107
4.1. Wachten op je contactpersoon	111
4.2. In rapport komen	115
4.3. Zitposities	116
4.4. Het gesprek openen	118
5. De inventarisatie en kwalificatie	127
5.1. De verkeerde informatie: zoeken naar problemen	130
5.2. De verkeerde informatie: de koopstrategie opvragen	134
5.3. De goede informatie: needs, wants en likes	137

5.4. Welke behoeften heeft de prospect?	141
5.5. Luister naar het antwoord	155
5.6. Wanneer moet je doorvragen?	158
5.7. Het kwalificeren van de prospect	171
6. Pitch & Close	187
6.1. De shortlist	191
6.2. Jouw salespitch	195
6.3. Omgaan met bezwaren: de Sweet Spot testen	202
6.4. Als het toch over de prijs gaat	222
7. De afronding van het gesprek	229
7.1. Als je geen opdracht hebt gekregen	232
7.2. Als je wel een opdracht hebt gekregen	239
7.3. Vraag naar referenties	242
7.4. Afscheid nemen	244
Bijlagen	247
1. Eigenschappen, voordelen en bezwaren bijhouden	249
2. Je verkoopvaardigheden ontwikkelen	251
3. Steeds beter worden in beïnvloeden	252
Nawoord	259
Dankbetuiging	261
Over de auteur	263
Bronnen	265

Inleiding

Gefeliciteerd met de beslissing om meer uit je verkoopvaardigheden te halen! Ik zeg bewust méér, omdat je eigenlijk al kunt verkopen en dat gedurende de hele dag al doet. Ervoor zorgen dat een collega iets voor je regelt, je kinderen hun kamer laten opruimen, je partner de vuilnis buiten laten zetten, een vriend meekrijgen om een avondje te gaan stappen of je partner verleiden tot een gezellig weekendje weg. Het is allemaal verkopen.

Toch wordt het voor veel mensen ineens anders als ze in een formele verkoopsituatie terechtkomen. Ze gaan twijfelen over zichzelf en hun capaciteiten en zijn bang om bij een prospect, een onbekende persoon, op bezoek te gaan. Dat is nergens voor nodig. Je hebt toch wel vaker iemand ontmoet die je niet kent en waarmee je een leuk gesprek had?

Daarnaast zijn prospects geen personen die zwaar bewapend een gesprek voeren met de bedoeling om jou een kopje kleiner te maken. Ze willen gewoon meer uit hun werk of hun leven halen en zoeken iemand die hen daar bij kan helpen.

Met verkopen maak je prospects en klanten gelukkig en als je dat goed doet dan zorg je er meteen voor dat je zelf en de mensen om wie je geeft en van wie je houdt ook gelukkig worden. Laten we daar snel mee beginnen.



1

Waar doe je het
voor?

*“It is not in doing what you like, but
in liking what you do that is the
secret to happiness”*

James M. Barrie

Hoofdstuk 1: waar doe je het voor?

Het lijkt misschien gek om een boek over verkoop- en acquisitiesprekken te beginnen met nadenken over jouw ideale leven en lifestyle, want dat is waar dit hoofdstuk over gaat. Toch is daar een hele goede reden voor.

Regelmatig geven mensen op de vraag “hoe gaat het met je?” als antwoord: “ik heb het druk”, terwijl daar helemaal niet naar gevraagd wordt. Veel mensen zijn vooral bezig met allerlei zaken die gedurende de dag op hen af komen. Ze werken met een lange to-do lijst die ze ook vandaag waarschijnlijk niet afkrijgen. Daarnaast puilt de mailbox uit met allerlei e-mails die vaak niet eens rechtstreeks aan hen verzonden zijn en wordt er diverse keren per dag aan hen gevraagd of er “nog even iets tussendoor kan”. Privé is het vaak niet anders...

Zo zijn we overgeleverd aan de waan van de dag. Er komen zoveel taken en activiteiten op ons af die we moeten doen dat we niet of nauwelijks stilstaan bij *waarom* we die doen. De dromen, wensen en ideeën die we allemaal hebben over hoe we ons leven eigenlijk zouden willen leiden zijn naar de achtergrond geplaatst. Het is dan ook niet gek dat veel mensen tegen een bore-out of burn-out aan zitten en weinig zingeving of voldoening halen uit wat ze doen. Ik heb met HR managers gesproken die me zo een lijst van 50 medewerkers konden tonen die in de gevarenzone van een depressie of burn-out zaten.

Het is mij ook overkomen toen ik nog in loondienst werkte als consultant werving en selectie. Twee maagzweren en een burn-out waardoor ik 7 maanden niet kon werken. Heel naar en vervelend, maar achteraf bleek dat een positieve ommekeer in mijn leven te brengen.

Ik leefde eigenlijk alleen maar om geld te verdienen voor iemand anders. Elke maand hikte ik aan tegen het halen van mijn financiële targets en omdat ik nog niet zo goed was in verkopen haalde ik die regelmatig niet. Tijdens de wekelijkse verkoopvergaderingen werd de ranglijst van verkopers op een projectiescherm gepresenteerd en ik heb diverse keren onderaan gestaan. Daar krijg je zoals een mentor van mij ooit eens zei geen “woody” van. It sucks!

Wat er in mijn leven miste was een goede reden om te werken en gemotiveerd te blijven. Geld is zonder twijfel de verkeerde reden, want het enige dat je dan straks hebt is geld. Mensen vinden geldwolven en personen die alleen maar met geld bezig zijn en daar over praten niet zo’n leuk gezelschap en je zal dan ook steeds minder mensen om je heen hebben of de verkeerde.

Natuurlijk moet je als verkoper, zzp-er en ondernemer geld verdienen. Om te blijven bestaan en de concurrentie achter zich te laten moet een bedrijf winst maken, ook al is dat soms niet de hoofddoelstelling. Alleen de *reden waarom* je geld wilt verdienen kan beter op een hoger niveau liggen: het ontwikkelen van het ideale bedrijf, jouw ideale leven en ideale lifestyle.

Als je daarvoor werkt krijgen je activiteiten ineens nut, word je gemotiveerd en ben je veel beter in staat om prioriteiten in je werkzaamheden aan te brengen en met obstakels die je onderweg tegenkomt om te gaan, want je hoeft er niet aan te twifelen dat die gaan komen.

Dromen, wensen en ideeën horen niet alleen bij kinderen. Volwassenen hebben ze ook. Jij hebt ze ook en als je er weer mee in contact komt en aan werkt, zal je merken dat je veel meer plezier ervaart in de dingen die je doet en zullen de resultaten die je daarin haalt vele malen hoger liggen. Als je geen beeld hebt waar je met je leven naartoe wilt dan kom je ongetwijfeld wel ergens uit. De toekomst raakt alle vlakken van jouw leven, zakelijk en privé. De vraag daarbij is of je op dat moment in jouw toekomst staat of in die van iemand anders.

Als je weet wat je met je leven wilt en daar hard en met volle overtuiging aan werkt, zie je veel sneller mogelijkheden en kansen die je stap voor stap naar dat leven brengen. Het gaat om een (onbewuste) focus en wees daarom niet verbaast als je krijgt waar je jouw aandacht het meeste op richt.

Toen er in een winter veel sneeuw lag reed ik in mijn auto door een bocht en voelde dat door de gladheid mijn banden de grip verloren. Ik begon te glijden en zag dat ik recht op een lantaarnpaal af ging. Het enige dat ik in gedachten tegen mezelf zei was: “niet tegen die lantaarnpaal, niet tegen die lantaarnpaal!”. Ik raakte hem perfect.

Vlak daarna kreeg ik voor mijn verjaardag een antislipcursus. Eén van de eerste dingen die ik daar leerde is dat als je in een slip terechtkomt je moet kijken naar de richting waar je de

auto naartoe wilt rijden. Je lichaam volgt dan vanzelf door die kant op te sturen. Hetzelfde geldt in alle andere aspecten van het leven.

Je wordt je bewust van de dingen waar je op let of dat nou positieve of negatieve dingen zijn en hoe vaker je dat doet, hoe meer je onderbewustzijn je daarbij zal helpen. Op een gegeven moment wordt dat zelfs een patroon, een gewoonte. Het gekke van je aandacht richten op negatieve zaken of positieve zaken is dat je bij allebei gelijk krijgt. Er zijn op elk moment van de dag negatieve en positieve factoren in je leven. Let je vooral op de negatieve dan zal je steeds meer dingen als negatief gaan zien. Onbewust merk je negatieve factoren dan sneller op. Wat je als gevolg daarvan vaak mist zijn de mogelijkheden, oplossingen en kansen die je verder helpen naar jouw doel. Richt je jezelf op de positieve zaken in je omgeving dan zal je merken dat er daar ook heel veel van zijn. Ik denk dat je prettiger in je vel zit en een leuker leven leidt als je jouw aandacht richt op het positieve waarmee je elke dag wordt omringd.

Dit hoofdstuk besteden we dan ook aan het herinneren van wat je eigenlijk met je leven wilt en wat daarin belangrijk voor je is. Dat maakt je niet alleen enthousiast, het zorgt er ook voor dat je beter kunt omgaan met de tegenslagen op je pad en die krijgen we allemaal. Zeker als we praten over verkopen, wat toch een activiteit is waar best veel kans bestaat dat je tegen een afwijzing aanloopt. Als je weet wat je met je leven wilt dan zijn die tegenslagen soms misschien vervelend, maar je laat jezelf er dan niet meer zo snel door uit het veld slaan. Je weet dat je moet verkopen om jouw droomleven te realiseren en bent daar zo

gepassioneerd over dat je na een tegenslag weer opstaat en verdergaat, in plaats van bij de pakken neer te zitten.

Geluk en succes begint bij beginnen met daaraan te werken. De volgende oefening is bedoeld om jou weer in contact te laten komen met het leven dat je eigenlijk wilt leiden en bewust te worden van wat echt belangrijk voor je is. Dat leven stijgt uit boven de middelmatigheid waar de grote massa in blijft hangen. Jij verdient meer dan een gemiddeld leven. Jij verdient een fantastisch leven.

Laten we daarmee beginnen.

OEFENING: JOUW IDEALE LEVEN EN LIFESTYLE

Bij deze oefening sta je even stil bij wat voor jou echt belangrijk is. Weer bewust worden waar je aandacht aan kunt geven om echt gelukkig te worden en veel meer voldoening te halen uit de activiteiten die je doet.

Beantwoord de vragen over 5 aspecten van jouw leven. Schrijf je antwoorden in de *tegenwoordige tijd* op, dus alsof het nu gebeurt en zo is.

1. Hoe ziet jouw ideale werk of carrière er uit?

Denk bijvoorbeeld aan de kwaliteiten die je het meest van jezelf laat zien en waarin je jezelf hebt ontwikkeld.

2. Hoe ziet jouw ideale vrijetijdsbesteding eruit?

Denk bijvoorbeeld aan tijd om te ontspannen, aandacht aan je kinderen te geven, te sporten, met je hobby's bezig te zijn, iets voor anderen doen (geven), vrijwilligerswerk, vriendschappen onderhouden, etc.

3. Hoe zien ideale relaties met je omgeving er voor jou uit?

Denk bijvoorbeeld aan de relatie met je collega's, je partner, je kinderen, ouders, vrienden, familie, broers en zussen, etc.

4. Hoe ziet je ideale lichamelijke en geestelijke gezondheid eruit?

Denk aan wat je doet om te ontspannen of juist actief te zijn en lichamelijk en geestelijk gezond te blijven.

5. Hoe ziet jouw ideale financiële situatie er uit?

Denk bijvoorbeeld aan of je voldoende geld hebt om de dingen te doen die je wilt doen, zoals vakanties, geld voor sporten, weekendjes of avondjes weg, maar ook aan je spaarpot, je pensioen, etc.

1.1. Geld maakt gelukkig

Mensen die over veel geld beschikken ervaren meer geluk in hun leven dan zij die dat geld niet hebben. Daar zijn onderzoekers het inmiddels wel over eens. Maar word je echt gelukkig van *alleen* geld als je de andere aspecten van je leven negeert, zoals vriendschappen, je relatie, vrije tijd, een band met je kinderen, etc.? Ik betwijfel het maar als je onverhoopt in die situatie terechtkomt herinner dan wat Coco Chanel ooit zei: “als je toch ongelukkig moet zijn, dan kun je dat beter op de achterbank van een Rolls Royce zijn dan op de achterbank van een vijfdehands wrak”.

Geld is niet vies, oneerlijk of alleen maar voor anderen bestemd. Ook jij hebt het nodig om jouw droomleven te financieren. Geld is iets moois omdat je er mooie dingen mee kunt doen. Natuurlijk zijn er mensen die het daar helemaal niet mee eens zijn en vaak komt dat door overtuigingen die in de weg zitten. We worden op het nieuws regelmatig geconfronteerd met allerlei personen die zoveel verdienen dat het onze pet te boven gaat. We geloven vaak niet dat we daar zelf ook toe in staat zijn, terwijl in Nederland 1 op de 1700 mensen miljonair is. Waarom zou dat voor jou dan onbereikbaar zijn?

Veel mensen onderschatten zichzelf als het gaat om de hoeveelheid geld die ze kunnen verdienen. Als ik jou de vraag stel hoeveel je in een jaar kunt verdienen, aan welk bedrag denk je dan?

Toen ik in een masterclass over verkoopgesprekken aan 30 zzp-ers dezelfde vraag stelde noemde meer dan de helft van hen een bedrag dat onder de € 100.000,-- per jaar lag. Als jij op deze vraag ook een bedrag onder de ton in gedachten hebt dan wordt het tijd om iets aan die overtuiging te doen. Je bent tot veel meer in staat. Verderop in het boek doen we een oefening waarmee je die belemmerende overtuiging bij jezelf weghaalt.

Voor nu gaan we er gewoon vanuit dat je veel meer gaat verdienen. Laten we eens kijken wat je gaat doen als dat gebeurt.

OEFFENING: WAT GA JE DOEN ALS JE VEEL GELD HEBT?

Met deze oefening ontdek je jouw redenen en motivatie om veel geld te verdienen. Populair gezegd: je “waarom” vinden. Je zal merken dat het beantwoorden van de vraag hieronder je meer details geeft over de antwoorden die je in de vorige oefening bij de 5 aspecten van jouw leven hebt gegeven. Beantwoord de vraag:

Wat ga je doen als je heel veel geld hebt?

1.2. Je droomleven een plaats in je gedachten geven

Vraag een topsporter naar het nut van visualiseren en hij of zij zal erkennen dat het een onmisbare tool is om topprestaties te leveren. Een mooi voorbeeld is de schaatser Erben Wennemars die live op TV zijn 500 meter visualiseerde, inclusief de schaatsbewegingen die daarbij hoorden. De tijd die hij in de visualisatie neerzette kwam vrijwel overeen met de tijd die hij een paar dagen later in een echte schaatswedstrijd haalde.

Er is ook onderzocht dat je met mentaal oefenen (visualiseren) een vaardigheid vrijwel net zo snel kunt verbeteren als het oefenen in de praktijk. De combinatie van beide werkt zelfs nog beter. Daarom is het ook belangrijk dat je voor een verkoopgesprek weet hoe dat gesprek er uit gaat zien, hoe je jezelf gedraagt en hoe je reageert op reacties van de prospect. Het is heel moeilijk om iets te realiseren als je daar geen beeld van hebt.

Dat geldt ook voor je ideale leven en lifestyle. Daar hoort ook een beeld bij. Het mooie aan visualiseren is dat, als je het regelmatig doet, het beeld over jouw droomleven in je onderbewustzijn wordt opgenomen. Daarmee wordt het een richtlijn die je onbewust gaat volgen. Zonder dat je er bewust van bent stuur je in de richting waar je naartoe wilt. Dat betekent natuurlijk niet dat je jouw droomleven dan ook zomaar krijgt. Daar zal je hard voor moeten werken.

Visualiseren is een eenvoudige vaardigheid die je allang beheerst. Je maakt de hele dag beelden van alles waar je aan denkt, ook al ben je jezelf daar niet altijd bewust van. We gebruiken in deze training twee manieren om te visualiseren en ik zal van beide een korte uitleg geven.

Gedissocieerd visualiseren

Als je *gedissocieerd* visualiseert zie je in gedachten jouw ideale leven als een film waarin je jezelf als een acteur ziet meespelen, net zoals je naar een film in de bioscoop of op televisie kijkt. Het klinkt misschien een beetje gek, maar jij bent degene die de film over jouw droomleven maakt. Het zijn tenslotte jouw gedachten.

Naast acteur in de film ben je bij gedissocieerd visualiseren ook de *regisseur*. Juist omdat de film zich in jouw gedachten afspeelt kun je zelf bepalen hoe die eruit gaat zien. Je kunt een scène maken van een afschrift van je bankrekening met veel meer nullen voor de komma dan nu het geval is, scènes over hoe je tijd doorbrengt met je kinderen, partner, vrienden en familieleden. Bijzondere momenten met je geliefde, successen die je boekt, plaatsen die je bezoekt en al het andere waar jij gelukkig van wordt. Het is jouw film over het leven dat je wilt leiden en die kun je net zo maken als je wilt. Jouw gedachten zijn een vrije wereld die jij hebt gecreëerd en onderhoud.

Geassocieerd visualiseren

Als je *geassocieerd* visualiseert dan speel je in gedachten in de film mee. Je *ziet* jezelf niet maar *bent* jezelf en ervaart alles *alsof het nu gebeurt*. Je kijkt door je eigen ogen, spreekt met je eigen mond, hoort met je eigen oren, ruikt, proeft en voelt met je eigen lichaam. Deze manier gebruik je vooral om te *leren*.

Bij geassocieerd visualiseren kan je sterke gevoelens ervaren, veel sterker dan wanneer je dat gedissocieerd doet. Dat geldt zeker als je niet op een bank ligt te visualiseren, maar het gedrag dat je in de film ziet ook echt met je lichaam doet. Aan de gevoelens die je dan ervaart moeten, hoe gek het ook klinkt, mensen soms even wennen. Dat kan tot heftige emoties leiden.

En dat is goed. Die zullen je motiveren.

De kans is heel groot dat je in je ideale leven en lifestyle ander gedrag laat zien dan je nu doet en dat je omgeving daar anders op reageert. Succesvol worden, een ander leven leiden en vermogend worden begint vaak met ander gedrag. Je kunt daarom ervaren dat je dingen doet op een manier die je nu misschien nooit zou doen en opmerkingen maakt die je nu niet durft te maken. De persoon die je nu bent is niet de persoon die je kunt zijn.

Ander gedrag gebruiken in een bepaalde situatie kan soms wat onwennig aanvoelen, ook al heb je dat gedrag in een andere context wel al eens laten zien. Vrijwel elk gedrag heb je al eens in je leven laten zien. Soms is het alleen heel lang geleden. Het zogenaamde “nieuwe gedrag” in je ideale leven is dan ook vaak geen nieuw gedrag, maar oud gedrag dat je bent

vergeten. Je kunt het al, het is alleen een beetje roestig en je moet het weer even bewust oefenen. Als je dat vaak genoeg doet went uiteindelijk elk gedrag en wordt het een onderdeel van een schatkist aan gedrag dat je kunt gebruiken.

Voelt gedrag tijdens visualiseren onwennig dan is het niet nodig om dat te veranderen en vaak ook niet zo slim. Waarschijnlijk is juist dat gedrag nodig om je droomleven te realiseren. Ander gedrag leer je heel snel aan. Ik geloof er sterk in dat iedere persoon elk gedrag kan laten zien. Als we het in deze training over attitude hebben dan gaan we bijvoorbeeld in op het gedrag van een expert. Ook daarbij zal je jezelf heel snel goed voelen.

Met alleen visualiseren ben je er natuurlijk nog niet. Er is niet zoiets als een universum dat er even voor zorgt dat jouw visualisatie werkelijkheid wordt. Dat is net zoiets als hopen dat je de Staatsloterij wint terwijl je nooit een lot koopt. Als ik de kluis van de Nederlandse Bank in mijn garage visualiseer, dan staat er niet ineens volgende week een ploeg bouwvakkers voor de deur die de kluis even komt installeren.

Je kunt alleen doelen stellen en visualiseren die je *zelf realiseert* en geen doelen voor anderen. Als je partner een trekje heeft dat je eerst zo leuk vond en waar je jezelf nu enorm aan irriteert, dan kun je je partner visualiseren zonder dat trekje. Wat je beter kunt doen is visualiseren dat jij een manier hebt gevonden waardoor je een andere emotie van dat trekje krijgt en het vervolgens op die manier oefent. En die manier heb je al, want dat trekje vond je eerst zo leuk...