

STOP MET VERKOPEN
START MET HELPEN

MARK SOONS

**STOP MET
VERKOPEN**



**START MET
HELPEN**



*Meer klanten dankzij
de Coach Methode*

UITGEVERIJ ROMIJN

Ontwerp omslag en binnenwerk: vandijk ontwerpt, Eindhoven

Druk: Pumbo

© 2018 Uitgeverij Romijn | Mark Soons

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit boek mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, internet, fotokopie, microfilm of op welke andere (digitale) wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form by print, internet, photo-print, microfilm or any other (digital) means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 829631 0 6

NUR 780

INHOUD

HET VERHAAL **7**

① ○ ○ ○ VASTLOPEN **9**

○ ② ○ ○ ONTSTEKEN **26**

○ ○ ③ ○ HET ZWARTE GAT **56**

○ ○ ○ ④ HET INZICHT **66**

DE METHODE **83**

VERKOPEN IN DE PRAKTIJK **116**

SAMENVATTING **136**

DANKWOORD **137**

HET VERHAAL

Claire wil graag mensen helpen. Dat kan ze als geen ander. Ze heeft alleen 1 probleem: klanten. Of beter gezegd: het gebrek aan klanten.

Er zijn wekelijks mensen die ze spreekt, waarvan ze zeker weet dat ze haar hulp goed kunnen gebruiken, maar op de een of andere manier krijgt ze het niet voor elkaar om ze ervan te overtuigen dat ze baat hebben bij een coachings-traject met haar.

Ze vindt verkopen lastig. Ze wil mensen helpen, niet mensen iets “aansmeren”. Ze vindt verkopers vaak brutaal en geldbelust. Maar goed, de rekeningen moeten ook betaald worden.

Het liefst zou ze het hele verkopen overslaan en gewoon meteen beginnen met doen waar ze goed in is, namelijk coachen. Tot nu toe heeft ze geprobeerd om het verkopen op haar eigen manier te doen, maar dit levert vrijwel geen nieuwe klanten op.

Uit pure wanhoop doet ze sinds een jaar wat vrijwel iedere ondernemer die vastloopt doet: het internet op. Op zoek naar een expert, die haar kan helpen. En voor ze het weet, raakt ze verstrikt in een doolhof van webinars, seminars en online cursussen over sales en marketing. Na vele duizenden euro's en een berg teleurstellingen is ze nog steeds bij af.

De passie en het enthousiasme waar ze mee begon, begint langzaam te verdwijnen en ze heeft zelfs gedacht om er helemaal mee te stoppen en een baantje te zoeken.

De nood is hoog en haar droom lijkt in duigen te gaan vallen.

Ze wil het nog 1 laatste kans geven. Daarvoor gaat ze nog een keer om hulp vragen.

En die hulp blijkt uit onverwachte hoek te komen.



VASTLOPEN

Het is zaterdagochtend. De wekker gaat met een rotgang af. Mopperend stapt John uit bed, loopt rond het bed en slaat de wekker uit. “Moet je ergens naartoe, schat?” vraagt hij aan zijn vrouw. Claire rekt zich met een luide geeuw uit en rolt uit bed. “Ja, ik heb een event in Oldenzaal. Business Boost Summit of zoiets.”

John fronst zijn wenkbrauwen, pakt de deken en draait zijn rug naar Claire. Hij mompelt nog iets in de trant van “Geef het toch op” en valt weer in slaap.

Ondertussen is Claire onder de douche gestapt. Brrr... koud! “Allemaal leuk en aardig, dat Wim Hof gedoe, maar vandaag even niet, denkt ze” en draait hop de kraan op standje brandwond. Lekkerrrr...

Tom en Tim slapen nog. Gelukkig maar, want die vinden het niet leuk als mama weer een dag weg is van huis in het weekend. Ze wil daar in de toekomst ook echt vanaf, bedenkt ze. Het kost allemaal zoveel tijd en ze is graag bij de kinderen.

“*Nu zijn ze nog jong, 3 en 5 jaar, maar voordat je het weet, zijn ze groot!*” hoort ze haar moeder in haar hoofd zeggen. Wie weet als ik vandaag nieuwe dingen leer, die ik meteen kan toepassen... denkt ze terwijl ze zachtjes de trap afloopt.

Ze loopt de keuken in en trekt een groot glas uit een van

de keukenkastjes. Snel even een paar grote glazen water en hop de auto in.

Ze heeft een lange reis voor de boeg. Het is ongeveer 2 uur rijden vanaf Amsterdam. Onderweg zet ze de radio aan en linkt haar iPhone via bluetooth, zodat ze nog wat inspiratie op kan doen. Claire is namelijk dol op podcasts luisteren. Al die mooie, inspirerende interviews met succesvolle ondernemers laten haar hart telkens sneller kloppen.

Ze vindt het heerlijk om te horen hoe mensen naar de wereld kijken, hoe ze van een idee een succesvol bedrijf weten te maken en hoe ze omgaan met tegenslagen. Het is een enorme bron van inspiratie en ze wordt ook altijd een beetje gelukkiger als ze weer een uur naar zo'n inspirerend persoon heeft mogen luisteren.

Maar ergens maakt het haar ook een beetje verdrietig.

Want waarom lijkt het alsof iedereen succesvol is in ondernemen, terwijl zij zich helemaal rot werkt voor een paar rotcenten? Wat hebben zij, dat ik niet heb?

Ze probeert hier niet te lang bij stil te staan en gaat weer verder met luisteren. Het is een interview met Rob Klein. Ze kent hem van naam en weet dat hij werkt bij een groot postorderbedrijf. Hij is geen ondernemer, maar salesmanager. Maar wel een verdomd goede.

Ze vindt hem een eikel. Niet omdat ze hem kent, maar omdat ze simpelweg een hekel heeft aan al die "aap op de rots" figuren. Van die mannen die zichzelf heel erg fantastisch vinden, zichzelf daar op nog eens voor op de borst kloppen. "Me Monsters" noemt ze ze ook weleens. Mannen die alleen maar over zichzelf kunnen praten.

Je ziet ze weleens op van die feestjes, met allemaal men-

sen in een kringetje om zich heen. Heerlijk praten over hun successen en mijlpalen en hard lachend over anderen, die het minder fortuinlijk hebben gedaan. Vreselijk vindt ze die gasten.

Maar goed, eerlijk is eerlijk, ze is superslecht in Sales. Bijna iedere potentiële klant die ze voor haar neus krijgt, wordt geen klant. Ze is goed in coachen, slecht in verkopen. En dat maakt haar onzeker, waardoor ze nog minder verkoopt. Dus wellicht dat ze iets van deze eikel kan leren.

Het valt haar na 10 minuten luisteren eigenlijk best wel mee. Hij blijkt zelfs best wel aardig en de dingen die hij zegt, snijden ook nog eens hout. Hij vertelt natuurlijk, zoals ze al had verwacht, de eerste 10 minuten vooral over zichzelf. Wie hij is, waar hij vandaan komt en hoe hij bij het bedrijf terecht is gekomen. De interviewer wil graag het geheim van zijn succes weten.

Daar antwoordt hij opeens heel bescheiden op: “Allereerst wil ik zeggen dat ik niet succesvol ben. Succes heeft vele vormen en verschijningen en iedereen heeft zijn eigen mening en maatstaven voor de betekenis van dat woord.

Ik zie mezelf niet als succesvol. Ik zie wel dat mijn bedrijf en ons team mooie dingen aan het doen zijn. En de weg naar die mooie dingen was niet makkelijk, maar wel voor iedereen toe te passen.” Mooi antwoord, vindt Claire.

Maar daar neemt de interviewer geen genoegen mee. “Jullie team is sinds de 2 jaar dat jij er werkzaam bent, 500% gegroeid in omzet en bruto winst en bij de 3 werkgevers hiervoor bleken na onderzoek van mijn team soortgelijke resultaten te zijn behaald. Er is dus duidelijk iets dat jij doet, wat anderen niet doen of niet weten.”

Even is het stil.

Na een diepe zucht geeft Rob antwoord: “Er zijn inderdaad wel een aantal dingen die we anders doen dan onze concurrentie. Die wil ik hier best delen. Want zo geheim zijn ze niet. Anderen doen ze simpelweg niet.”

Rob ging verder: “Kijk er zijn 3 dingen die we belangrijk vinden: Het eerste is focus op de klant en niet op ons. We doen dus niet aan targets voor onze sales medewerkers, want dat brengt de focus op euro’s en aantallen, niet op waarde voor de klant. Dit is iets wat onze concullega’s niet begrijpen en daarom ook niet doen.”

Claire begint het steeds interessanter te vinden, die Rob. Maar ze bedenkt zich dat ze vergeten is om naar het toilet te gaan, dus neemt ze snel de eerste afslag om naar een tankstation te gaan. Allemaal leuk en aardig die 3 glazen water, maar je kunt de hele dag naar het toilet. En nu dus naar zo’n goor toilet langs de snelweg. Nou vooruit dan maar.

Als ze weer instapt, vergeet ze om de radio aan te zetten. Claire zit lekker te denken en te dromen over succes en te bedenken wie er vandaag allemaal op het event zullen komen. Misschien heeft ze wel een klik met iemand en kan ze er een klant van maken... Maar ja, die sales hè? Shit, sales, dat was ik aan het luisteren. Snel zet ze de radio weer aan om het verhaal van Rob verder te luisteren.

“Ok, nummer 1 is dus focus op de klant.” vat de interviewer heel scherp samen. “En verder?”

“Nou, heel simpel eigenlijk. Je gaat naar de pijn toe. Mensen kopen veel eerder iets om pijn te vermijden, dan om plezier te krijgen.” Dat vond Claire dan weer een klasieke hufter uitspraak. Je wilt je klanten toch geen pijn laten lijden? Gelukkig dacht de interviewer hetzelfde: “Stap 2 is

mensen pijn geven? Maar is dat niet een beetje vreemd?”

“Ik zal het even toelichten, want ik heb het nog niet duidelijk genoeg uitgelegd. Het zit namelijk zo: mensen kopen om 2 redenen. 1. Oplossing voor een probleem. 2. Hun leven makkelijker maken, ook wel een verlangen genoemd.

Waar onze concurrenten vooral naar kijken, zijn dingen die mensen het leven makkelijker maken. Wij kijken naar de problemen die mensen al hebben en bieden ze een oplossing voor die problemen. Maar eerst zorgen we ervoor dat de klant zeker weet dat ie een probleem heeft.”

“Want dat weten ze niet?” vraagt de interviewer twijfelend.

“Niet altijd. Neem nou de iPhone. Onze klanten, die nog nooit zo'n smartphone hebben gehad, weten niet wat ze missen. Dus voelen ze ook niet de pijn van het niet kunnen internetbankieren, navigeren, filmpjes maken voor hun kinderen of kleinkinderen en ga zo maar door.

Ze weten dus niet dat ze een probleem hebben, waar wij een oplossing voor hebben. Wat onze concurrenten doen, is het verlangen naar een smartphone vergroten. Maar goed, als je niet weet wat je mist, kun je er ook niet naar verlangen.”

Claire is echt aan het genieten. “Wow, dat is echt logisch. Wat is deze kerel goed zeg!” denkt ze, terwijl ze de parkeerplaats van een bomvol parkeerterrein in Oldenzaal oprijdt.

“Ok, nou heb ik hem” zegt de interviewer enthousiast. “Nummer 2 is een oplossing bieden voor een probleem, in plaats van alleen focussen op verlangen van je klant. Check. En je hebt nog een nummer 3, zei je net...?” “Jazeker... nummer 3 is een van de belangrijkste. Dit zie ik zo vaak mis gaan...” Klik...uit.

Claire parkeert haar auto en zet in de haast meteen de

auto uit, waardoor ook de radio uitvalt. Balen, want ze is inmiddels nieuwsgierig geworden naar nummer 3 van haar nieuwe beste vriend Rob Klein. Ze kijkt op haar horloge: 3 minuten voor 10. Over 3 minuten begint het seminar. “Dan luister ik het wel op de terugreis” Dacht ze. “Heb ik toch 2 uur de tijd voor.” Dat denkt ze dus verkeerd, zal later blijken.

Eenmaal binnen, hangt ze haar jas bij de garderobe. Weer onbewaakt. Daar baalt ze altijd zo van.

“Nou meid, glimlach op en gaan met die banaan!” denkt ze bij zichzelf.

Claire denkt nogal veel na en praat regelmatig tegen zichzelf. Ze kan makkelijk afdwalen en in haar eigen denkwereld gevangen raken. Haar moeder en de juffen op school vonden haar altijd een dromer.

Meestal noemt ze zichzelf dan “meid” of “C.”. Dat laatste vindt ze heel hip, want dat heeft ze op zo’n Amerikaanse romcom gezien. Van die meisjes die elkaar aanspreken met de eerste letter van hun naam.

Claire kent het protocol van zo’n seminar inmiddels van binnen naar buiten. Bijna altijd doorloop je dezelfde stappen.

1. Je betaalt veel te veel voor een kaartje.
2. Je rijdt (meestal in je eentje) naar een afgelegen locatie bij een industrieterrein. Op een zaterdag. Want dan zijn alle werknemers, zzp’ers en dromers beschikbaar.
3. Je vindt met moeite een fatsoenlijke parkeerplek.
4. Je hangt je jas op een onbewaakte garderobe
5. Je krijgt een bak koffie uit een thermoskan en “gewone” thee van pickwick of een of ander huismerk. (Claire heeft een hekel aan English Blend) In die 15-30 minuten kun je

kennismaken met iedereen die aanwezig is. Meestal staat Claire naast 2 mensen, die het gezellig hebben, mee te luisteren. Soms wordt ze aangesproken door iemand die nog slechter is in “netwerken” dan zij.

6. Daarna wordt iedereen op een klapstoeltje neergezet, waar je na 5 minuten al niet meer van de pijn op kunt zitten. Om vervolgens 3 uur te gaan luisteren en driftig mee te schrijven met de spreker(s) op het podium.
7. Rond 13.00 uur is er lunch. Meestal moet je daar zelf voor betalen. Weer een mooi moment om te “netwerken”, zoals de spreker de lunch aankondigde. Met een volle mond praten, is niet netjes, heeft Claire thuis geleerd. Dus is ze tijdens de lunch weer braaf aan het luisteren naar mensen die bij haar aan tafel zijn geschoven, die blijkbaar die fatsoensnormen niet van huis uit mee hebben gekregen.
8. Om 14.00 uur mag je eindelijk weer terug naar de zaal. Om vervolgens nog eens 3 uur op een klapstoeltje driftig mee te schrijven, waarvan 1,5 uur eigenlijk een verkooppraatje is voor een heel duur programma, waardoor je altijd het gevoel krijgt dat je nog “iets” mist.
9. Aan het einde is er altijd nog een borrel. Claire slaat die meestal over, omdat ze dan wel klaar is om naar huis te gaan. Bovendien heeft ze met John afgesproken om in het weekend met het gezin mee te eten. Dat is doorde-weeks zelden het geval.
10. Ze gaat naar huis met een berg aantekeningen en allemaal flyers voor dure cursussen, vervolgcopleidingen en jaarprogramma's. Die uiteindelijk bij het oud-papier belanden.

Claire is wat je noemt een “inspiratiejunkie”. Ze is een van de vele mensen die van cursus naar cursus en van seminar naar seminar rent, om weer nieuwe dingen te leren en inzichten op te doen. De berg informatie die ze daardoor krijgt, is zo groot, dat ze geen tijd meer over houdt om die informatie daadwerkelijk toe te gaan passen.

Dat maakt haar vervolgens weer onzeker. Waardoor ze weer op zoek gaat naar de volgende inspirerende “shot”. Ze weet het wel, maar ze vindt het lastig om het patroon te doorbreken.

Want wat moet ze anders? Opgeven? Weer op zoek gaan naar een baan? Niets voor haar. Bovendien: ze wil haar vrijheid niet kwijt. Dus ze wil dit laten slagen. Maar hoe?

Terwijl ze weer een volledig gesprek met haarzelf aan het maken is, wordt ze op haar schouder getikt. “Pardon, mevrouw. Staat u in de rij?”

Claire draait zich om en kijkt naar een vrouw van begin 50, met perfect gekapte blonde haren tot haar schouders, een hagelwit mantelpakje en matching hakken. Mooie parelketting om haar hals en parel oorbellen in.

Claire is altijd jaloers op dat soort vrouwen. Altijd perfect eruit zien, stralend door het leven en ze kunnen wit dragen, zonder dat het vies wordt. Dat is voor haar een tijd geleden.

Voordat ze kinderen had, zag ze er ook zo uit, maar inmiddels is praktisch het sleutelwoord. Haren in een staart, spijkerbroek, platte schoenen en een leuk topje of blouse. Ze heeft haar kast vol met saaie kleren. Althans, zo voelt het voor haar.

“Oh nee hoor. Ik sta hier gewoon te dromen.” Antwoordt Claire eerlijk. “Oh, dat lijkt me af en toe wel lekker hoor” zegt

de perfecte dame en steekt haar hand uit. “Ellen, aangenaam”.

Nadat ze samen wat te drinken hebben ingeschonken, raken ze verder aan de praat. Ellen blijkt ook een coach te zijn, maar duidelijk wel een succesvollere dan Claire. Niet dat Ellen daar over opschept, in tegendeel zelfs. Ze blijkt een super leuke, openhartige dame te zijn. En bescheiden. Ze zouden zomaar vriendinnen kunnen zijn, zo goed klikt het.

Nadat ze in gesprek zijn geweest, vraagt Claire of ze haar eens voor advies mag bellen. “Ja, hoor. Natuurlijk! Maar ik vind het leuker als je gewoon een keer op de koffie komt. Gezellig!” Ze wisselen gegevens met elkaar uit en gaan op hun stoeltjes zitten.

De eerste spreker is een oude bekende van Claire. Ze heeft hem al op meerdere events gezien, maar ze leert iedere keer iets nieuws, dus zit ze ook deze keer weer met haar notitieblok in de aanslag om nieuwe lessen op te doen en geïnspireerd te worden.

In haar hoofd zit ze ondertussen te denken aan wat er net gebeurd was. Ze heeft nog nooit een leuk gesprek op dit soort evenementen gehad. Ze gaat dus zeker in op Ellens aanbod om langs te komen. Ondertussen dwalen haar gedachten af naar haar kinderen en John. Tot ze wakker schrikt, omdat haar telefoon begon te piepen.

“Shit, geluid vergeten af te zetten” vloekt ze net iets te hard, waardoor de zaal zich met *geshhjjj* tot haar richt. Terwijl ze zoekt naar haar telefoon staat ze van haar stoel op. Hierdoor lijkt het alsof ze een vraag wilt stellen aan de spreker.

Terwijl ze in paniek aan het zoeken is naar haar telefoon in haar veel te grote handtas, komt er een jongen haar richting in gerend met een microfoon. “Hoi John, mag ik je zo

even terugbellen? Ik zit in dat seminar, weet je nog?” galmt het door de zaal heen.

Claire fluistert weliswaar, maar de jongen met de microfoon denkt nog altijd dat ze een vraag wil stellen. Hij heeft de microfoon inmiddels onder haar neus gestoken, zodat de hele zaal mee kan luisteren.

“Kom maar vlug naar huis, schat. Ik heb slecht nieuws” buldert Johns stem paniekerig door de zaal.

Claire, heeft nu pas door dat iedereen mee kan luisteren. “Sorry, sorry, sorry!” Ze baant zich met een knalrood hoofd een weg uit haar rij en rent de zaal uit.

Ze springt in haar kleine autootje en sjeest de parkeerplaats af. Ze is lichtelijk in paniek. John belt eigenlijk nooit zomaar, doet nooit dramatisch. En zeker niet als ze naar een event is. Dit is dus niets voor hem.

Ze vraagt zich op weg naar huis af, wat er in hemelsnaam aan de hand is. Is de hond dood? Is er iets met de kinderen gebeurd? Als John het niet door de telefoon wilt vertellen, dan zal het in ieder geval wel iets ergs zijn, toch? Haar hoofd draait overuren en voor ze het door heeft, stopt ze bij haar voordeur.

Voordat ze uit haar auto stapt en naar binnen gaat rennen, doet ze haar ademhalingsoefeningen (die ze altijd gebruikt in stresssituaties of op drukke dagen).

John zit binnen, verslagen kijkend naar de achtertuin. “John, alles goed lieverd? Waar zijn de kinderen?” John schrikt wakker uit zijn gedachten. Hij heeft haar nog niet binnen horen komen. “Oh, de kinderen. Ja, die zijn lekker in de tuin aan het spelen hoor.”

“Wat is er gebeurd?” Claire bereidt zich voor op het ergste. Wat dat dan ook moet zijn.