

De kracht van complimenten

Iedere verkoper heeft van die stille momenten in de werkmaand. Even bijlezen, bureau opruimen, Outlookfolders bijwerken, kletsen met collega's. Sinds een aantal maanden heb ik mezelf opgedragen om een activiteit toe te voegen tijdens de rustige momenten: ik ga complimenten uitdelen. Ik loop door mijn klanten- en prospectenbestand heen of pak een stapel kaartjes van de afgelopen netwerkbijeenkomsten erbij. Ik geef mezelf de opdracht een welgemeend compliment te maken aan minstens vijf contacten (dat duurt een half uurtje in mijn ervaring). Ik kijk even op de website van een contact of er nog leuke nieuwsberichten op staan. Ook volg ik mijn klanten als je actief zijn op social media en lees de financiële katerns van kranten of er nieuws is van bedrijven die ik ken. Simpelweg stuur ik dan een e-mail, tweet of berichtje aan mijn contactpersoon en formuleer een welgemeend compliment. That's all. Ik geef een aantal voorbeelden:

- Op de website van een potentiële klant, waar ik al een tijdlang probeer zaken mee te doen, lees ik dat zij een grote opdracht hebben binnengehaald. Ik feliciteer ze hiermee en geef ze een dik compliment voor hun professionele commerciële aanpak.
- Als ik een artikel, interview of advertentie lees van een collega of klant, scan ik het stuk in en stuur het vergezeld van een leuke brief met complimenten aan mijn contact. Ik beloof meteen het stuk aan een aantal potentiële relaties van mijn klant toe te zenden. Viral marketing in het klein.
- Tijdens netwerkgelegenheden worden veel contacten uitgewisseld, maar ook wordt veel gepraat over anderen. Als ik iemand positief hoor praten over een van mijn bekende contacten, stuur ik een leuke e-mail naar deze persoon, soms vergezeld van een lead of referral.

De resultaten zijn verbluffend. Als ik na een paar weken mijn contact eens bel voor het maken van een afspraak of hem tegenkom op een netwerkgelegenheid, is de reactie op mijn complimenten steevast positief. Die afspraak bij een potentiële klant is een stuk makkelijker gemaakt en de gunningfactor bij bestaande relaties neemt sterk toe. Complimenten geven is leuk, ze ontvangen nog leuker en die stille momentjes leveren ook nog wat op.