

Flashbacken naar grootse momenten

Verkopen is een emotioneel spel. Verkopen is mensenwerk en bij aankoopbeslissingen spelen een hoop emotionele factoren een rol. Dit blijkt onder andere uit het feit dat veel orders nog steeds worden gegund in de Business to Business verkoop. Maar daar wil ik het nu niet over hebben. Het gaat mij om de emotionele mindset van de verkoper. De achtbaan van emoties waar een verkoper in zijn werk mee te maken krijgt. Van de glorie van het scoren van de grote opdracht tot de dieptepunten van gemiste opdrachten of mislukte gesprekken.

Heel vaak zit een verkoper zichzelf, in zijn auto op het parkeerterrein van een klant vlak voor een belangrijke bespreking, nog even op te laden. Als hij een deal weet te beklinken, is zijn jaargetarget meteen een stuk dichterbij. Zo niet, dan wacht dubbel zo hard buffelen. Om met de woorden van Bud Fox, de hoofdpersoon in de film 'Wallstreet' te spreken: "Life all comes down to a few moments, and this is one of them."

Je wilt natuurlijk tijdens zeer belangrijke commerciële momenten op de toppen van je kunnen presteren. Je zou vlak voor een belangrijke bespreking, presentatie of laatste ronde van een pitch een stekker in een machine met enthousiasme, professionalisme, kennis en overtuigingskracht willen steken, om jezelf maximaal op te laden. Ik heb zo'n machine gevonden. Hij zit tussen mijn duim en wijsvinger.

Er zijn van die dagen dat alles lukt en dat je perfect in je vel steekt. Je stelt de goede vragen en legt de goede argumenten op tafel. Je kunt je volledig verplaatsen in de problematiek en belevingswereld van de klant (die dat ook merkt) en maakt dus een uitstekende klik met de klant. Kortom, het gesprek loopt fantastisch en je bent vol zelfvertrouwen. De klant kan dan ook niet anders dan je een grote opdracht van harte gunnen. Als je dan met een euforisch gevoel buiten staat, bel dan niet meteen het hoofdkantoor om je salesmanager of directeur het goede nieuws te vertellen. Nee, voordat je belt ga je eerst dit gevoel en mindset opslaan in je emotionele geheugen. Ik gebruik hiervoor een methode afkomstig uit de NLP: het ankeren. Het werkt als volgt.

Ga rustig in de auto zitten. Haal een paar keer diep adem en sluit je ogen. Duw daarna met je wijsvinger tegen je duim aan. Laat de positieve sensatie van het net geboekte succes door je heen gaan. En voel goed hoe het voelt en neem hiervoor je tijd. Door je duim en wijsvinger tegen elkaar aan te drukken 'anker' je het gevoel. Een anker is een soort foto die je maakt van een bepaald gevoel wat je hebt, om dat later weer te kunnen terughalen. Na een paar minuten laat je je vingers los, je opent je ogen en dan pas pak je de telefoon om je baas te bellen met het goede nieuws.

We zetten nu de klok een aantal maanden vooruit. We zijn terug bij de verkoper in zijn auto op het parkeerterrein van een klant, vlak voor een belangrijke bespreking of presentatie. Je gaat nu het positieve gevoel, wat je destijds hebt geankerd, weer terughalen. De positieve sensatie van toen na het goede gesprek, het succes, het zelfvertrouwen en de grote opdracht. Sluit je ogen en duw weer met je wijsvinger tegen je duim. Als je het gevoel destijds goed hebt geankerd, kun je het gevoel weer terughalen. Concentreer je en breng jezelf terug in dezelfde succesvolle staat van toen. Neem er ook weer de tijd voor, zeker een aantal minuten. En dat is langer dan je denkt. Als je het gevoel hebt teruggehaald kun je 'opgeladen' de bespreking of presentatie tegemoet zien.

Het klinkt allemaal wat vaag en zweverig, maar het heeft niets met spiritualiteit of esoterie te maken. Iedereen die mij kent weet dat ik een zeer nuchter en pragmatisch mens ben en deze techniek werkt voor mij goed en snel. Ik heb wel een aantal keren het ankeren moeten oefenen. Wat voort soort anker je gebruikt maakt niet veel uit. Je kunt naast je wijsvinger en duim ook bijvoorbeeld een bepaald muzieknummer, een geur, foto of voorwerp gebruiken als anker.

De term ankeren is geïntroduceerd door de NLP, maar het bestaat al veel langer. We zijn gevuld met allerlei ankers, maar die zijn vaak onbewust opgeslagen. Zoals bepaalde muzieknummers je ineens in de sfeer van vroeger kunnen brengen, geuren die sterke herinneringen doen ophalen of nog simpeler: als we een rood licht zien, stoppen we automatisch. Mijn raarste anker is dat ik trek in patat krijg, als ik Hans van Willigenburg op televisie zie. Dat komt omdat wij vroeger thuis altijd op zaterdag patat aten en televisie mochten kijken tijdens het eten. Op datzelfde moment was er altijd het kinderprogramma Klassenwerk bezig, dat door Hans van Willigenburg werd gepresenteerd. Dus zijn hoofd op televisie brengt bij mij meteen het gevoel van patat eten op zaterdag terug. Zelfs zo sterk dat ik de smaak van patat in mijn mond voel. Het meest bekende voorbeeld van bewust ankeren is van de Russische wetenschapper Pavlov. Hij liet honden kwijlen, door met een bel te luiden die hetzelfde klonk als in de weken daarvoor toen de honden werden gevoerd.

Ik sta minstens één keer per maand voor een flinke zaal, gevuld met ondernemers of commerciële professionals om een presentatie of workshop te geven. Vlak voordat ik begin haal ik bij mezelf het goede gevoel van een geslaagde presentatie of workshop naar boven, die ik eerder heb gegeven en geankerd. Dit helpt om mezelf op te laden, te focussen en op een positieve manier mijn gespannen gevoel te gebruiken. Ook voor een belangrijke bespreking kan ik mezelf net een beetje extra opladen en dat straal je dan ook uit. Het is een makkelijke en direct toepasbare techniek, die je voor belangrijke momenten in je commerciële carrière net dat beetje extra zelfvertrouwen kan meegeven.