

## Mindful Verkopen

Empathisch luisteren. Het richten van je aandacht. Mediteren. Als je tien jaar geleden hierover was begonnen tegen mij, had ik je meteen wuivend weggelachen. Met kreten die met regelmaat de cover van de Hapinez en Psychologie magazine sieren kon ik niet veel. Te soft, te zweverig, met een geur van wierook en wollen sokken. Tot ik als begin veertiger een burn-out kreeg. Ik werkte te hard, deed te veel en nam te weinig rust. Een burn-out is geen kleinigheid, maar ik dacht meteen: never waste a good crisis. Het is ook een kans om over jezelf te leren. Tijdens mijn herstelperiode heb ik veel gelezen en gedaan, maar aan een achtweekse mindfulness training (MBSR voor de kenners) heb ik het meeste gehad. Alhoewel ik de training jaren geleden heb gevolgd, zijn de lessen nog steeds actueel. Niet alleen in mijn privéleven, maar ook voor het salesvak. Salesprofessionals kunnen beter worden in hun vak door tools uit mindfulness toe te passen in hun werk.

### Wat is mindfulness?

Een groot deel van de tijd leef en werk je op de automatische piloot, zonder echt bewust te zijn van dat moment. Mindfulness gaat over de vaardigheid om aanwezig te zijn in het hier en nu. Je bent je bewust van de huidige ervaring. Je leeft en handelt hierdoor intenser en bewuster. Door te leren je aandacht te richten, kun je afstand nemen van alle gedachtenspinsels in je hoofd. Je maakt bewust keuzes, in plaats van automatisch te reageren. Uiteindelijk kun je je beter concentreren, je ontspant makkelijker en bent je eerder bewust van mogelijke stressprikkels. Er zijn de laatste jaren meer dan 800 onderzoeken gedaan naar mindfulness. Deze laten zien dat het zorgt voor een hogere kwaliteit van leven en dat het positieve veranderingen teweeg brengt in cognitief en neurobiologisch functioneren. Mindfulness is steeds meer mainstream geworden en wordt dan ook bij veel bedrijven actief ingezet.

### Moeilijke vaardigheden

Ik was sceptisch toen ik begon met mindfulness. De verrassing was des te groter dat alle vaardigheden die worden aangeleerd heel concreet zijn, maar ook moeilijk onder de knie te krijgen. Acht weken lang iedere dag een uur oefenen. Het voelt alsof je voor het eerst van je leven een fitnessruimte binnenloopt en direct start met een intensief trainingsprogramma. Bij de meest basale oefeningen gebruik je bijvoorbeeld je ademhaling. Je richt je aandacht op je ademhaling en volgt deze. Als je gedachten afdwalen (wat binnen enkele seconden gebeurt) merk je dat op en richt je je opnieuw op je ademhaling. That's it. Je gedachten zullen voortdurend afdwalen en je blijft dit opmerken en richt je steeds opnieuw op je ademhaling. Je kunt dit meditatie noemen of gewoon het trainen van je aandachtspier.

Feit is dat je geestelijke fitheid, concentratie en focus hierdoor stap voor stap groeien. Alsof je iedere keer een workout doet in het mentale krachthok.

### **Mindful als sales professional**

Het ontwikkelen van je mentale fitheid door aandachtsoefeningen heeft een sterke positieve invloed op je totale functioneren. Er zijn ook andere aspecten van mindfulness die je kunnen ondersteunen in het commerciële vak. Ik zet enkele belangrijke uitgangspunten en ideeën van mindfulness op een rij en plaats deze in de context van ons vak.

- 1. Omgaan met stress.** Commerciële professionals staan vaak onder hoge druk en hebben een grote workload te verstouwen. Vroeg op om files te omzeilen, intensieve gesprekken bij klanten, tussendoor offertes uitwerken, problemen oplossen en 's avonds tot laat mail bijwerken, rapportages maken en voorbereidingen treffen voor de volgende dag. Door, door, door. Op lange termijn is dit natuurlijk erg ongezond. Door vaker je aandacht te sturen en door de dag mini-pauzes in te lassen, ontspan je gemakkelijker en word je geest rustiger. Je maakt bewuster keuzes, in plaats van automatisch te reageren. Je bent hierdoor sneller bewust van stresssignalen en je kunt anders omgaan met niet-behulpzame gedachtenpatronen. Dit helpt je om je grenzen beter te bewaken.
- 2. Gericht luisteren.** Je voert per dag veel gesprekken met klanten en prospects. Je wilt hierbij precies begrijpen wat de ander bedoelt om door dringen tot de essentie. Maar zoals alle mensen, je zit vol met aannames, doelstellingen en verwachtingen, waardoor je het gesprek een bepaalde kant op wilt duwen. Daarbij verstoren ook nog allerlei communicatieblokkades zoals ruis, referentiekaders en interpretaties een heldere begripsvorming. Mindful luisteren en een open houding helpt om een gesprek op een dieper niveau te brengen. Dit betekent dat je maar met één taak bezig bent: in het hier en nu dit gesprek voeren met je klant. Alle andere ballast moet overboord. Alle afleidende gedachten, beelden, oordelen en wensen die door je hoofd vliegen laat je gaan en je richt je aandacht op de ander. Actief en empathisch luisteren met als enige doel begrijpen wat de ander zegt en bedoelt. Hierdoor voelt de ander zich echt gehoord en snap je beter hoe je echte waarde kunt toevoegen. Dit kan het verschil maken tussen wel en geen deal.
- 3. Geduld hebben.** De drang naar snelle resultaten zit bijna ingebakken in het commerciële vak, zeker als je werkt binnen een kwartaalgedreven organisatie. Duwen en trekken om deals naar voren te halen of doorlopend achter opdrachten aanjagen door klanten te bestoken met de vraag of ze al beslist hebben. Dit heeft vrijwel nooit het beoogde effect, terwijl ze wel bij veel klanten veel irritatie opwekken.

Geduld leren hebben en de tijd zijn verloop laten is een belangrijk ontwikkelpunt binnen mindfulness en ook voor sales professionals. Het kost nu eenmaal tijd om als DMU op een lijn te komen en knopen door te hakken. Haast hebben is daarbij een dure hobby. Slimme kopers zijn gespitst op leveranciers die sneller deals willen binnenhalen. De prijs hiervoor is vaak een hoge korting. Dan heb je die deal twee weken eerder binnen, maar ondertussen is je marge verdampt.

- 4. Leren loslaten.** In de gemiddelde commerciële baan zul je meer opdrachten verliezen dan opdrachten winnen. De concurrentie is moordend en de omstandigheden zijn maar beperkt naar je hand te zetten. Als die deal waaraan je maanden gewerkt (en die je eigenlijk al had geteld in je forecast) uiteindelijk niet aan je wordt vergeven, dan kun je een flinke kras oplopen. Een verloren opdracht, collega's die beloften niet waarmaken of een manager die het allemaal niet snapt. Je hebt niet overal controle over. Frustraties en tegenslagen moet je leren loslaten, anders gaan ze woekeren en raak je gemakkelijk gestrest. Mindfulness biedt allerlei praktische technieken en oefeningen om te leren loslaten.
- 5. Vertrouwen krijgen.** Als salesprofessional moet je regelmatig cruciale gesprekken voeren of belangrijke presentaties geven. Dit kan gepaard gaan met grote nervositeit, gebrek aan zelfvertrouwen of het gevoel dat je boven je pet moet presteren. Het opdoen aan de juiste vaardigheden en ervaring helpt hierbij, maar bij een deel van de mensen blijven dit echter lastige uitdagingen. Een aspect hierbij is de 'innerlijke criticus' die we allemaal hebben. Dit is het kritische stemmetje in je hoofd, die verteld wat er allemaal mis kan gaan of waar je in tekort schiet. Dit soort gedachten zijn echter zelden waar, alleen herkennen wij ze niet meer als losse gedachten. Mindfulness helpt om deze gedachten te herkennen en ze te kunnen negeren. Vlak voor een uitdagende situatie kan het ook helpen om een oefening als de 'drie minuten ademruimte' te doen. Dit helpt om een deel van de spanning kwijt te raken en belemmerende gedachten te laten gaan.
- 6. Open houding.** De meeste sales professionals lijken uitgeleerd als ze de veertig zijn gepasseerd. Ze hebben hun trainingen gehad, hun ervaringen opgedaan en leunen op datgene wat ze kunnen. Ze komen in een groef te zitten, waarbij hun meningen, overtuigingen en werkwijze in beton gegoten raken. Hierdoor wordt ieder gesprek, uitdaging of vraag van een klant of collega op dezelfde manier aangevlogen. Dat maakt je een starre, voorspelbare gesprekspartner en inflexibele adviseur. Klanten houden hier niet van. Een open houding ontwikkelen is dan ook essentieel. Binnen mindfulness leer je om in je werk en leven met een 'beginner's mind' ieder situatie tegemoet te treden. Hierdoor zie je meer, hoor je meer en ontwikkel je creatievere oplossingen.



## **Conclusie**

Mindfulness is een vaardigheid, een attitude en een kunde. Diverse aspecten kunnen je helpen om een nog betere sales professional te worden en met meer energie en minder stress te werken. Het is allerm minst zweverig en vraagt een hoop oefening en aandacht om jezelf erin te bekwamen.