

The A-team

Als kind van de jaren tachtig is er één televisieprogramma waaraan ik als tiener was verslaafd: The A-team. Vier voortvluchtige Robin Hoods, die mensen in nood uit de brand hielpen door de lokale 'bad guys' te slim af te zijn. Het mooiste moment in iedere aflevering was vlak voor de confrontatie met de slechteriken. Het team van Hannibal, Face, Murdock en B.A. knutselde eerst een tank of ander vehikel in elkaar, waarbij ze gebruik maakten van de 'toevallig' aanwezige materialen, wat tape, een lasapparaat en hun vindingrijkheid. Daarna barstte de strijd los met de 'bad guys' en natuurlijk werden zij verslagen.

Ik moet vaak aan The A-team denken als ik met salesmanagers praat over wat hun accountmanagers en de verkopers in de binnen- en buitendienst nodig hebben om leads en prospects om te zetten in nieuwe klanten. Salesmanagers denken dan aan betere producten, betere service of lagere prijzen. Helaas is de tijd voorbij dat commerciële mensen alleen daarmee meer business kunnen binnenhalen.

Verkopers hebben niet meer als taak om de waarde van hun bedrijf of producten te communiceren aan klanten. Er moeten bij de klanten waarde worden toegevoegd. Hiervoor zijn nodig:

- De kennis van de klant over de markt (wat leeft er in het hoofd van de 'bad guy')
- Vaardigheden als het stellen van goede vragen en het echt contact maken met de klant (een rol tape en een lasapparaat leren gebruiken)
- Voor elke uitdaging bij een klant een specifieke, vindingrijke oplossing creëren (de tank)

Dus commerciële managers, geef uw mensen geen 'bling bling'-tank mee. Leer hoe ze door goede vragen te stellen en contact te maken met de klant een perfect product in elkaar kunnen plakken, wat voldoet aan de verwachting van de specifieke klant.

Eén ding klopt er natuurlijk niet in dit verhaal. Als The A-team model zou staan voor het commerciële proces, zou de klant de 'bad guy' zijn. Hoewel verkopers bij gemiste opdrachten vaak de 'bad guy' de schuld geven, zou ik ze nou juist willen zeggen: leer net als The A-team met een rolletje tape en een lasapparaat een betere klantgerichte tank te bouwen.