

Wat is jouw water?

Twee jonge vissen zijn rustig aan het zwemmen als ze een oudere vis tegenkomen, die de andere kant op zwemt. De oudere vis knikt ze toe en vraagt: "Môge, jongens, lekker water?" De twee jonge vissen zwemmen nog een stukje door, maar dan kijkt de een de ander aan en vraagt: "Wat is in hemelsnaam water?"

Met deze grap start een toespraak over leven en werken van David Foster Wallace*, uit 2005 voor een groep geslaagde studenten. Waar deze grap voornamelijk om draait is dat de meest voor de hand liggende zaken het moeilijkst zichtbaar zijn voor onszelf. We hebben anderen nodig ons een spiegel voor te houden om inzicht te krijgen in fundamentele zaken die we kunnen verbeteren of veranderen. Maar we kunnen ook zelf als spiegel optreden voor onze klanten. Daar zit namelijk de grootste waarde die je kunt leveren als salesprofessional.

Het comfort van gewoonten

Het merendeel van ons handelen wordt door onbewuste routines, gedachten, aannames en percepties gestuurd. Ingebakken overtuigingen bepalen je eigen gezichtsveld. We hebben diep ingesleten olifantenpaden in ons gedrag. Warren Buffett zei het mooi: *"Gewoonten zijn te licht om gevoeld te worden tot ze te zwaar zijn om verbroken te worden."* Ze geven ons daarbij vertrouwen en een behaaglijk gevoel.

Deze comfortzone is verslavend. Het is prettig om vanuit eigen overtuigingen te denken, werken, praten en handelen. Maar in dat comfort zit de catch-22. Omdat je bepaalde overtuigingen hebt, sta je amper open voor andere (en mogelijk betere) overtuigingen. Je leest, kijkt en accepteert alleen wat je eigen overtuiging ondersteunt en niet dat wat het uitdaagt of tegenspreekt.

Uit je bubbel breken

Als salesprofessional werkt deze bubbel waarvan je opereert juist tegen je. Het beperkt je in de interactie met klanten, prospects en collega's. Je staat te weinig open voor informatie, ideeën, vragen en oplossingen die in tegenspraak zijn met je eigen overtuigingen. Iemand vertelt je dat de wereld rond is, terwijl je denkt dat deze plat is. Vanuit een reflex heb je dan meteen je mening klaar: Dan kan niet. Dat klopt niet. Zo werkt dat niet.

Ook in mijn salestrainingen zie ik dat terug. Om te groeien en innoveren in je vak als salesprofessional moet je huidig gedrag loslaten, om nieuw en effectiever gedrag eigen te maken. Dus word je in een oefensituatie uitgedaagd en uit je comfortzone geduwd. Je moet experimenteren, op je bek durven gaan en nieuwe concepten onderzoeken. Een goede salestrainer is een glasheldere spiegel, die oprecht en opbouwend feedback geeft op blinde vlekken in je gedrag en kennis. Om jou te helpen vinden wat je water is.

De blinde vlek van je klanten

Het goede nieuws is dat je klanten ook rondzwemmen in water, zonder dat door te hebben. Ze hebben hun eigen comfortzone, met vaste gewoonten en overtuigingen. Als de klant zegt dat de wereld plat is kun je knikken en glimlachen. Dat is lekker veilig, want dan blijft de relatie goed. Het is ook een gemiste kans, omdat je hier juist het verschil kunt maken voor je klant.

De best presterende salesprofessionals hebben de overstap gemaakt van pure relatiebouwer naar uitdager. Deze 'challengers' confronteren hun zakelijke gesprekspartners met echte inzichten. En je raadt het al: echte inzichten ontstaan door een spiegel te zijn voor je klant. Inzichten die duidelijk maken welke fundamentele zaken beter of anders kunnen, terwijl je klant dit zelf niet ziet. Zij leggen juist wel de stelling op tafel dat de wereld rond is. Deze spiegel voorhouden vraagt lef en diepgaande kennis, gecombineerd met een diplomatieke, empathische aanpak. Maar het is de enige manier om echte waarde te leveren voor je klant.

Conclusie

Het commerciële vak blijft veranderen, waardoor de inhoud, rol en invulling zal transformeren. Sneller en radicaler dan je denkt. De enige manier om koploper te blijven als salesprofessional is feedback te organiseren, die je eigen blinde plekken blootlegt. Je moet uit je comfortzone stappen om te groeien, te veranderen en te verbeteren. Voor je klanten ben jij die spiegel. Daag ze uit met inzichten en vertel wat hun water is. Daar zit je echte toevoegde waarde.

*Wil je de hele toespraak lezen, dan kun je online op diverse plekken de Engelse versie vinden (zoek op 'This is water'). Het is de moeite waard, maar ik moet je wel waarschuwen. Het is een pittig stuk, zowel wat betreft inhoud als het Engels. Op YouTube kun je de speech ook beluisteren. Een Nederlandse vertaling is in 2011 in een boekje uitgebracht.