

## De 'ideale salesdag'

► Nederland is Europees kampioen hoge werkdruk. Bijna de helft van de werkzame bevolking heeft daar voelbaar last van. Dan mag je ervan uitgaan dat dit ook voor verkopers geldt. En misschien is het voor verkopers zelfs wel meer dan vijftig procent. De huidige krapte op de arbeidsmarkt leidt tot navenante onderbezetting, terwijl de toenemende welvaart meer investeringsruimte geeft. Daardoor zijn verkopers haast gedwongen om 'hun zolen onder de schoenen vandaan te lopen'.

Ook ik ben ervan overtuigd dat het inderdaad keihard werken is. Toch werd ik onlangs weer enorm verrast. Ik begeleidde een vergadering van tien verkopers en hun sales manager. Onderwerp: de prestaties bleven achter en er *moest* iets gebeuren. Wat bleek? De verkopers hadden tientallen 'goede' redenen voor deze achterstand. Dus liep de discussie steeds hoger op. En zoals u zich kunt voorstellen steeg de temperatuur en daalde de stemming. De koppen werden steeds roder. Op een gegeven moment vroeg ik wat dan een oplossing zou zijn. Toen kwam één van de verkopers met een fantastisch voorstel. Hij wilde namelijk – heel serieus – "wel eens een week zonder klanten" hebben. Dan kon hij eindelijk zijn werk eens afmaken. Ik stond werkelijk perplex en met mijn mond vol tanden. Stelt u zich toch eens voor: een verkoper die liever geen klanten ziet, al is het maar voor een week. Zo'n verkoper is wat mij betreft rijp voor een openluchtmuseum: 'het verkopenluchtmuseum'. En ik krijg nu al medelijden met de collectant voor deze 'bedreigde soort'. Die zal deze keer van mij géén geld krijgen.

### Prachtig scenario

Maar dat is nog niet het hele verhaal; het wordt nog mooier. De sales manager bleef rustig en onbewogen wachten op mijn reactie. Vol verwachting keek hij mij aan. Op dat moment werd mij de Ernst van situatie nog duidelijker. Blijkbaar leden de verkopers allemaal echt onder een hoge werkdruk, maar was hun manager de onbetwiste werkdrukkampioen. Toen toverde ik een prachtig scenario uit de hoge hoed: voor de verkopers een week zonder klanten en voor de sales manager een week zonder verkopers. Ideaal, een hele week de tijd om eens lekker je werk af te maken. Het hoogtepunt was de vraag: wat ze ervan zouden vinden als de directie ervoor koos een maand zonder verkopers en sales manager te werken? Gelukkig begrepen ze de belachelijkheid van de situatie en de discussie kwam weer op gang.

We pakten de draad weer op en hebben toen een oplossing gevonden voor hun 'ideale salesdag'. We hebben hun werkdruk geanalyseerd, heldere prioriteiten gesteld en echte keuzes gemaakt. En koning klant werd ook weer op zijn troon gezet. Een verkoper zonder klant is immers...niets. Eind goed, al goed. Lesje geleerd. ◀

Arnold Steenbeek is managing partner van Protion, advies- en trainingsbureau voor Sales & Marketing Intelligence.



Arnold Steenbeek