

# T I J C K

## Zorg voor veerkrachtige commerciële leiders

**V**eerkracht is het nieuwe codewoord in sales. Zeker in deze nare periode is het meer dan ooit een belangrijke vaardigheid. Corona heeft al veel gevraagd en alle mensen worden zwaar op de proef gesteld. Als ondernemer en verkoper zijn het bizarre tijden en weten we niet wanneer het oude normaal nog terugkomt, als het al terugkomt. Netwerken, mensen ontmoeten op één of andere receptie, en ondernemers doorverwijzen naar een andere ondernemer om zaken op te starten, zorgden voor commercieel succes. Plots moeten we alles uit de kast halen om ons aan te passen, om een nieuw normaal te zoeken of te creëren. En dit heeft ook een impact op de verkoop. Elke verkoper en ondernemer is uit zijn of haar comfortzone geduwd en het fysieke netwerken is vervangen door een Teams- of een Zoommeeting. En dan ook nog zonder een glaasje.

### Het ZALVT-principe

Op basis van jarenlang onderzoek heeft Professor Emeritus Willem Verbeke zijn eigen ZALVT-principe ontwikkeld om betere commerciële leiders te vormen. Zelfvernieuwing, allianties vormen, lef tonen, verbinding maken en thought leadership zijn leerbare vaardigheden die elke topverkoper kan ontwikkelen. Zijn onderzoek op basis van neurowetenschappelijke gegevens zorgt voor nieuwe inzichten en geeft iedereen de mogelijkheid om beter te worden in verkoop.

Als gecertificeerd trainer van zijn programma wil ik op een eenvoudige manier mee uitleiden hoe je kan groeien als verkoper. Meer dan ooit vormen deze vaardigheden de basis voor veerkracht en zijn ze een sterke tool om overeind te blijven in het nieuwe normaal.

- Waarom is afsluiten zo moeilijk?
- Hoe komt het dat sommige verkopers zo gemakkelijk meegaan in het verhaal van hun klanten tijdens een discussie?
- Waarom volgen we onze offertes niet op?
- Hoe zorg je ervoor dat eigenlijk iedereen nieuwe klanten kan vinden?

Het ZALVT-principe geeft pasklare antwoorden op deze vragen en zorgt voor sterkere verkopers.

### Wat betekent veerkracht voor de commerciële professional?

Alleen door carriëredoelen op de lange termijn te stellen, kunnen commerciële professionals excelleren. Veerkracht is dan de capaciteit om creatief om te kunnen gaan met de uitdagingen en tegenslagen die horen bij het nastreven van dergelijke doelen. Met veerkracht kan iemand nieuwe uitdagingen daadkrachtiger tegemoet treden. Succesvolle professionals worden battle hardened als ze stapsgewijs



Marc Verlinden

Marc Verlinden  
SALES MET INZICHT

uitdagingen overwinnen. Dat worden ook wel small wins genoemd. Daar worden ze zelfverzekerder van en dat roept geluksgevoelens op.

Veerkracht kan men dus uitsluitend ontwikkelen door daadwerkelijk tegenspoed of uitdagingen te ervaren! Verkopers moeten bijvoorbeeld omgaan met afwijzingen van klanten, ze moeten durven te acquireren of uitdagende projecten bij key accounts opzetten.

Veerkracht bestaat zowel uit het ombuigen van denk- en gevoelsprocessen als het maken van verbindingen in de hersenen. Daarbij geldt: use it or lose it. Succesvolle commerciële managers zoeken daarom strategische accounts op om mee samen te werken, want die zijn uitdagender en daar kunnen ze uiteindelijk meer van leren.

De groeiende concurrentie creëert flinke uitdagingen voor de commerciële professional.

Denk aan het herhaaldelijk acquireren of bellen naar nieuwe klanten, afgevoerd worden door klanten, nieuwe coalities vormen met andere marktpartijen,

sociaal flexibel opereren binnen netwerken, kennisvernieuwing door de selectie van key accounts en daarbij ook nog zichzelf verkopen binnen de eigen onderneming.

Succesvolle commerciële professionals of ondernemers zijn in staat om door het contact met klanten en collega's te leren of verstandig te kopiëren, en die verworven kennis omtrent de markt, producten en de mensen bij de ene klant toe te passen bij andere klanten. Dit beschouwen we kort samengevat als kennis brokering.