

Sales Assessment Pauline de Rijke:

Graag geven we hieronder onze evaluatie naar aanleiding van een sales assessment van Pauline de Rijke dd... op vraag van de heer ...

Test van de potentiële verkoopcompetenties (Persoonlijke Profiel Analyse)

Op basis van de persoonlijkheidstest (Persoonlijke Profiel Analyse) bezit Pauline potentieel volgende gedragskenmerken in een verkoopfunctie. Het rapport beschrijft in volgorde van het verkoopproces de sterktes en de mogelijke beperkingen als buitendienstverkoper:

Gesprek openen en communicatie

Pauline de Rijke is een vriendelijke, uitermate extroverte en enthousiaste persoon, die graag met mensen omgaat. Zij kan zowel gemakkelijk met collega's als met onbekenden omgaan. Het leggen van nieuwe contacten is door haar innemende en positieve benadering geen enkel probleem. Zij stelt anderen op hun gemak en tracht een gemoedelijke en ontspannen sfeer te creëren. Hoewel zij nogal snel is en weinig geduld heeft, besteedt zij ruimschoots de aandacht aan het leren kennen van de prospect alvorens over te gaan tot presentatie van haar product. Door overeenkomstige interesses of raakvlakken te ontdekken probeert zij het ijs te breken. Personen die geen behoefte hebben aan deze sociale aanpak en die liever direct ter zake komen, kunnen zich irriteren aan haar soms wat uitbundige benadering. Pauline de Rijke zal een eerste contact bovendien benutten om de wensen en vragen van de klant na te gaan. Hoewel zij overkomt als iemand die aandachtig luistert naar de ander, kan het zijn dat niet altijd alles even goed doordringt en dat zij bepaalde signalen mist. Haar enthousiasme werkt vaak erg aanstekelijk en zij weet anderen voor zich te winnen en van haar mening te overtuigen.

Afsluiten

Pauline de Rijke zal ernaar streven de order af te sluiten, hoewel dit bij een eerste contact niet haar belangrijkste doel is. Zij probeert altijd een positieve wending te geven aan mogelijke tegenwerpingen of bedenkingen van de klant. Zij kan in de verdediging gaan of proberen één en ander te negeren als de gesprekspartner te dominant of verbaal agressief wordt. Zij kan er namelijk niet goed tegen als de sfeer verpest dreigt te worden. Indien een meer gedetailleerd of inhoudelijk diepgaand betoog gewenst is, wordt het voor haar moeilijk hieraan tegemoet te komen. Zij is van nature namelijk niet iemand die zich verregaand zal willen specialiseren. Pauline de Rijke kan redelijk goed een order afsluiten, maar zal zaken niet willen forceren. Derhalve kan het vaak meer tijd kosten dan strikt noodzakelijk.

Het ondersteunen en beheren van relaties

Pauline de Rijke zal enige tijd besteden aan het onderhouden van haar relaties, maar zal de voorkeur geven aan nieuwe contacten en de afwisseling die dit met zich meebrengt. Dienstverlening berust bij haar meer op sociale dan op zakelijke en winstgerichte overwegingen. Haar persoonlijke voorkeur zal tevens een rol spelen bij de regelmaat waarin met een klant contact wordt onderhouden. Uiteindelijk mist zij de discipline om consequent en gestructureerd haar relaties te ondersteunen en zal zij meestal pas reageren als zich een bepaald probleem voordoet.

Presentatie

Haar presentatiewijze is open, spraakzaam en enthousiast en zij weet haar toehoorders te boeien. Zelfs onderwerpen waar zij weinig verstand van heeft weet zij met verve te brengen. Zij is assertief en kan derhalve stellig en overtuigend haar verhaal overbrengen. Ofschoon haar tempo vaak nogal hoog ligt, zal haar manier van presenteren veel mensen aanspreken. De nadruk zal zij eerder leggen op voordelen dan op cijfers en feiten. Haar primaire doel is de toehoorders enthousiast te maken en een wens te creëren, waardoor zij hen uiteindelijk beweegt tot aanschaf over te gaan. Pauline de Rijke dient zich te realiseren dat haar wat luchthartige aanpak soms juist twijfel genereert, met name bij personen die behoefte hebben aan diepgang en vaktechnische informatie.

Administratie

Pauline de Rijke is behoorlijk energiek en zal zich derhalve snel vervelen met administratieve taken. Vooral het detailgerichte karakter van dergelijke werkzaamheden en het feit dat consequent en nauwkeurig werken een vereiste is zal haar niet aanspreken. Zij zal trachten een snellere methode te hanteren, waardoor de regels niet altijd worden gehandhaafd. Het is dan ook niet waarschijnlijk dat zij administratieve verplichtingen zal nakomen. Van nature is zij iemand die ongestructureerd en ad hoc te werk zal gaan en het is derhalve aan te bevelen enige controle op haar uit te oefenen, zodat alle gegevens overzichtelijk geordend blijven. Het verdient aanbeveling om de mogelijkheid te scheppen dat zij administratieve werkzaamheden kan delegeren. Derhalve dient er voorzien te worden in een gedegen ondersteuning op dit gebied.

Ontwikkeling en potentieel

Pauline de Rijke is iemand die zich bij voorkeur zal bezighouden met de mensgerichte aspecten van haar takenpakket. Om haar optimaal tot haar recht te laten komen is het van belang dat zij met veel verschillende mensen om kan gaan.

Ofschoon zij het belangrijk vindt om meetbare resultaten te boeken is het raadzaam enige aandacht te besteden aan haar doelgerichtheid en haar te stimuleren wat meer gestructureerd te werk te gaan.

Concluderend kan gesteld worden dat zij over de eigenschappen beschikt om te kunnen voldoen in een commerciële functie, waarbij geen nadruk ligt op specialistische of technische vakkennis.

N.B.

Het voorgaande rapport is een richtlijn en dient niet gezien te worden als een opzichzelfstaand element. Er wordt alleen ingegaan op de gedragseigenschappen van de persoon. Om succesvol te kunnen zijn in een specifieke functie of positie, dienen meerdere aspecten in aanmerking genomen te worden. Hierbij kan naast de indrukken van een persoonlijk gesprek gedacht worden aan de intelligentie, opleiding en ervaring van de persoon.

Test van het verkoopinzicht van Pauline de Rijke

De resultaten op de verkoopinzichttests duiden erop dat er nog onvoldoende inzicht is in hoe strategisch en tactisch juist te handelen in business-to-business. Ervaring in winkelverkoop zal niet voldoende zijn om te kunnen succesvol zijn op basis van die – overigens ook zinvolle – ervaring in de verkoop aan particulieren. We raden Pauline aan zich goed te informeren (o.a. dankzij de lezing van het boek “Verkopen. Van afspraak tot klant” dat we haar ter beschikking gesteld hebben) en zich te laten coachen door haar leidinggevende en haar ervaren collega’s. Ze dient goed te beseffen dat ze nog veel te leren heeft en dient dus open te staan voor verbetering. Gelieve als coach extra in de gaten te houden of ze open staat voor andere standpunten en voldoende diepgang zoekt in het begrijpen welke aanpak en gedrag al dan niet succesvol is. Ze mag er niet vanuit gaan dat door haar winkel- en horeca-ervaring ze de nodige verkoopinzichten heeft. Ze dient zichzelf tijd te gunnen om die nieuwe context eigen te maken.

Vooraf op het vlak van organisatie van het werk en meer bepaald haar proactieve planning (wie dien ik wanneer en waarvoor te contacteren?) zal ze consequent dienen bij te houden en zich aan te houden; dat zal een belangrijke aandachtspunt zijn en dient van in het begin systematisch te gebeuren. Ondersteuning is hier noodzakelijk. Dit geeft ze trouwens zelf ook aan als aandachtspunt (zie ook Persoonlijke Profiel Analyse).

Deze test meet niet het gedrag, wel het inzicht, dus het begrijpen en kunnen inschatten wat “theoretisch” een juiste en een foute aanpak, reactie is. De uitspraken/statements waarop met juist of fout moet geantwoord worden zijn soms voor interpretatie vatbaar maar dat is voor alle respondenten zo. De test toetst af hoe ze scoort ten opzichte van de normgroep. Dit is een groep met weinig verkoopervaring (junior profiel).

ALGEMEEN TOTAAL 'UW VERKOOPINZICHT'*

		TOT	%	
A.	Uw verkoopstrategisch en organisatorisch inzicht	1	10	10%
B.	Telefonisch afspraken maken	4	10	40%
C.	Scoren bij uw eerste prospectiebezoek	6,5	14	46%
D.	Uw vaardigheid in het ontdekken van behoeften en uw argumentatiekracht	6	12	50%
E.	Hoe goed beantwoordt u bezwaren van de klant?	6	12	50%
F.	Bent u een goede onderhandelaar en afsluiter?	3	12	25%
G.	Zorgt u voor klantentrouw?	7	10	70%
ALGEMEEN TOTAAL VERKOOPINZICHT		33,5	80	42%

< 55% sterk onder het gemiddelde (20% van het totaal aantal in de normgroep scoort < 55%)

55-69% onder het gemiddelde (30% van het totaal aantal in de normgroep scoort 55-69%)

70 - 84% boven het gemiddelde (30% van het totaal in de normgroep scoort 70-84%)

> 84% sterk boven het gemiddelde (20% van het totaal in de normgroep scoort > 84%)

*Deze test bestaat uit 80 uitspraken met juist/fout keuze. Er wordt gewerkt met een giscorrectie van -0.5 bij foutieve antwoorden.

Testen en evaluatie van verkooptechnische vaardigheden

Simulatieverkoopgesprekken, conclusies van de observaties:

Tijdens korte oefeningen (een telefoongesprek, een eerste face-to-face, een argumentatiegesprek,...) werd duidelijk dat volgende punten – naast bovenstaande opmerkingen in de vorige rubrieken - aandacht vragen voor de coach om haar verder te ontwikkelen tot een volwaardig verkoper:

- Pauline is door haar enthousiasme om te overtuigen soms te veel zelf aan het woord en laat dus de klant te weinig ruimte voor eigen inbreng
- Gebruik een voordeel (“waarom ik u contacteer?”) voor de klant om u te zien, te spreken: het volstaat niet te zeggen: “ik ben nieuw en wil mij eens komen presenteren”. What is in it for him? Voordeel: “Een nieuwe verpakking bv. die persoon tijd doet besparen tijdens verpakken taart en maakt het handiger voor de klant tijdens uitpakken. Past het dd.... Om het eens te komen tonen? Etc..”
- Pauline stelt wel situatievragen (“met wie en welke verpakkingen werkt u nu?” bv) maar stelt te weinig wensvragen (“wat is voor u belangrijk, wanneer kan een leverancier voor u het verschil maken, welke voordelen ziet u zelf bij deze verpakkingen?” etc); theoretisch model = SPPIN vragen.
- Pauline heeft is nog onzeker en heeft koudwatervrees bij weerstanden bij de klant (ben tevreden zoals het nu is, jullie zijn duurder, etc). Ze werd nu al uitgelegd hoe ze daar kan mij omgaan. Dit zal nog heel wat training vragen zodat ze blijft doorzetten in moeilijke situatie of tegenstand
- Pauline pikt voldoende snel bepaalde tips op bij het opnieuw laten voeren van het gesprek voor een tweede maal. Advies om ook die tips voldoende te noteren voor haar volgende gesprekken
- Betrek de klant meer bij een demo (in de hand geven, vragen wat klant er goed aan vindt,..). Theoretisch model “Beeld, Bewijs, Behoefte/Bezorgdheid” uitgelegd.
- Vraag instemming bij de antwoorden die je geeft; toets dus af of de klant uw antwoordt accepteert, beaamt. Breng de persoon in het ja-ritme (zie ook boven: ruimte laten voor reacties in plaats van monoloog)
- De klant maakt meerdere malen aanstalten om het gesprek af te sluiten. Dit signaal oppikken en de beleefdheid hebben ook af te sluiten
- Vraag aan de klant op het einde van het gesprek: “wat is er interessant voor u in wat we besproken hebben?”
- Toon begrip en vraag naar achterliggende bezorgdheid bij bezwaren. Heb theoretisch 4-stappen model om bezwaren te beantwoorden uitgelegd
- Gebruik de bezorgdheid als argument (bv. duurder is uiteindelijk goedkoper want wint tijd, klanten dankzij verpakking Gruyaert: pas dus de zg. boemerangtechnieke toe
- Vraag instemming aan de klant op uw antwoord op zijn bezwaar

Geert Delobelle, dd.