

column

+ werkvorm



Meisje van 29

Ik ben 29 als ik begin aan een nieuwe baan: verkooptraining geven aan landbouwadviseurs. Het is een verplichte inwerktraining. De starters zijn blanco en open, maar de ervaren deelnemers vertellen welke geweldige trainingen ze hebben gehad bij eerdere werkgevers. Het is duidelijk dat ze zich niet meteen gewonnen zullen geven aan dat meisje van 29 zonder verkoopervaring en zonder veel gevoel voor landbouw. Ik snap ze wel: ik laat me zelf ook niet meteen inpakken door willekeurig welke trainer.

Maar al snap ik ze, de vraag blijft hoe ik ze meekrijg. Mijn ervaren collega vertelt smeutig over 'klantgericht verkopen' met voorbeelden van hoe het toegaat op de boer, maar dat zie ik mezelf niet doen. Dat wordt een theoretisch verhaal voor een publiek dat met de armen over elkaar zit.

Als ik zelf de training ga geven start ik dus anders. Ik begin de eerste ochtend meteen met een oefening waarin wat competitie zit: in tweetallen moeten de deelnemers elkaar een reis verkopen. Dan hebben we in elk geval een gemeenschappelijke ervaring om over te praten en gaat het niet meteen over die praktijk waarvan ik nog zo weinig weet. Ik weet niet precies waarom, maar het werkt. Iedereen doet mee en na de oefening zijn ze allemaal 'binnen' en heb ik geen problemen meer met mijn autoriteit.

Weer wat later volg ik zelf een 'train de verkooptrainer', samen met mijn twee collega's en drie verkopers die belangstelling hebben voor het trainersvak. We krijgen een stelling voorgelegd: 'Aan het begin van de training moet je mensen even op hun bek laten gaan'. Wij trainers zijn allemaal geschokt. Dat doe je toch niet! Een training moet gebaseerd zijn op wederzijds vertrouwen en toewerken naar succeservaringen! Je kunt deelnemers er toch niet expres inluizen! De verkopers reageren veel laconieker. Zij vinden zo'n start wel prettig. 'Even op je flikker krijgen, dan sta je meteen in de leerstand.'

Wat een eyeopener! Dat was precies wat ik deed tijdens die beginoefening: deelnemers kregen op hun lazer. Want het lukte hun zelden om hun maatje een reis te verkopen. En eerlijk gezegd had ik daar ook voor gezorgd door A een bonus te beloven als hij zou slagen en B mee te geven dat hij niet goed wist wat hij wilde. Op die manier verleidde ik A om zijn aanbod te gaan pushen en B om te gaan ja-maren. Bijna iedereen gingen dus nat en zo deed ik precies wat die verkopers wel ok vinden: mijn deelnemers laten ervaren waar hun valkuilen zitten, zodat ze vertrouwen krijgen dat ze iets van me kunnen leren.

Natuurlijk komt daarna nog een analyse en leren deelnemers dan pas echt meer over hun eigen gedrag. Maar de start van het leren ligt toch in de faalervaring; even de au voelen. Het fijne is dat de starters door de case snappen wat ze gaan leren en dat ervaren mensen zich niet groot hoeven te houden, ze mogen ook fouten maken en leren. Dus sindsdien houd ik er wel van als deelnemers met net iets te veel zelfvertrouwen binnenkomen.

Ik weet dat ik ze toch wel te grazen neem. En als ik zelf naar een training ga bereid ik me voor op dat onvermijdelijke moment dat ik met mijn valkuilen geconfronteerd word. Echt leuk is het niet, maar wel effectief. Want vanaf dat moment ben ik écht aan het leren.

Confronterende clinic: werken aan pijn en vertrouwen.

Om van binnen uit gemotiveerd te zijn moeten deelnemers pijn en vertrouwen voelen. Pijn krijgen ze als ze merken dat ze bepaalde doelen niet bereiken. Vertrouwen krijgen ze als ze doorkrijgen dat dat aan hun gedrag ligt en dat ze met ander gedrag een beter resultaat krijgen. Een confronterende start helpt hun om pijn en vertrouwen te gaan voelen.

Grote lijn van de oefening

Je legt een herkenbare situatie neer met een uitdagend doel. 'Stel je voor dat een klant geïnteresseerd heeft geluisterd naar je aanbod en dan zegt dat hij nog even wil denken? Hoe krijg je voor elkaar dat de koop toch doorgaat?' Je laat de groep experimenteren en laat hen merken hoe lastig is. Dit geeft pijn. Door een gerichte analyse en tips ontdekken deelnemers ter plekke hoe ze dit voor elkaar kunnen krijgen. Dit geeft vertrouwen. Hierna vertel je de theorie en oefenen de deelnemers verder de vaardigheden in.

Voorbereiding

- Bedenk welke theorie centraal staat.
- Bedenk een praktijksituatie die de deelnemers met jouw theorie tot een goed einde kunnen brengen, maar waarmee ze nu waarschijnlijk de mist mee ingaan. Het moet een situatie zijn waarvan ze zelf last hebben.
- Bedenk welk doel ze halen als ze de situatie goed oplossen (goede relatie met de buurman, meer geld, minder stress et cetera). Kies een doel waaraan ze zelf waarde hechten.
- Bedenk hoe je deze situatie kunt nabootsen in je training.

- Oefen je introductie: vertel de situatie smeugig en geef het doel mee. Zorg dat je nog niets 'weggeeft' over het hoe, dus over de theorie.

Introductie

Vertel de situatie: 'Stel je voor dat ...'. Geef details, praat in de tegenwoordige tijd, neem de deelnemers mee zodat ze het voor zich zien. Vertel het doel: 'Hoe kun je ervoor zorgen dat ...'.



Uitvoering

- Schuif met je stoel de kring in, vraag wie deze situatie wil proberen met jou als tegenspeler.
- Geef duidelijk tegenspel. Maak het effect dat de tegenspeler heeft op jou duidelijk door je gedachtes te mompelen of non-verbale signalen te geven.
- Laat de oefenaar doorgaan tot hij duidelijk de mist in gaat. Doet hij alles goed? Stop ook dan na korte tijd.
- Ga nog niet naar je theorie! Werk nog niet te hard.
- Geef nog een paar oefenaars een kans totdat er voldoende 'missers' op tafel liggen. Soms is dat al na één beurt, soms na drie.

Nabespreking

- Stap uit je stoel en ga in een andere stoel zitten. Nu ben je merkbaar de trainer.
- Laat de mensen die het geprobeerd hebben stoom afblazen. 'Hoe was het om te doen?'
- Praat over jezelf in derde persoon. Geef de oefenaars erkenning en scheld zo nodig op jezelf in de rol van klant. 'Wat een enorme eikel was dat ook zeg!'
- Vraag daarna naar het effect. 'Wat zagen jullie aan mij in m'n rol?'
- Vraag de anderen wat ze hebben gezien in het gedrag van de oefenaars. 'En hoe komt dat?' Vul aan als dat nodig is. Go

slow: laat de groep ontdekken wat ze precies doen en met welk effect.

- Kom tot tips. Eventueel kun je ook suggesties doen.

Herkansing

- Laat iemand de tips toepassen; liefst iemand bij wie het de eerste keer mis is gegaan. Die heeft nu alsnog een succes
- Je kunt tijdens je spel souffleren door een tip te fluisteren. De groep mag dit best horen – graag zelfs – als maar duidelijk is dat je souffleert vanuit je trainersrol.

Tijd

Een half uur tot drie kwartier.

Tips

- Praat consequent over 'proberen' en niet over 'oefenen'.
- Geef bij de introductie alleen het doel, niet het 'hoe'. Anders voelt deze werkvorm als een test.
- Kies niet expres deelnemers uit van wie je hoopt of verwacht dat ze fouten zullen maken. Vertrouw op de kracht van de werkvorm; die trekt ook de mensen mee die toekijken.
- Houd jezelf voor dat deelnemers fouten mogen maken. Ze ontdekken wat ze nog niet kunnen. Begeleid de oefening met liefde. ■

Karin de Galan is een bevlogen trainer met twintig jaar ervaring. Op basis daarvan heeft ze een eigen didactische methode ontwikkeld. Meer informatie: www.karindegalan.nl en www.schoolvoortraining.nl.