

Richard van Kray
Michelt de Weerd en Hiske Gude

SALES VANUIT JE HART

**Hoe je echt van betekenis bent
- voor de klant en voor jezelf**

Uitgeverij Business Contact
Amsterdam/Antwerpen

INHOUD

Voorwoord	11
-----------	----

Deel I: De ontdekking

1. Mijn verhaal	17
2. De denkfout	26
Tegenstrijdige belangen	28
Partij kiezen	29
Het jager-prooisyndroom	30
Het salesharnas	34
3. De intentie	36
Het belang uitstellen	37
Van betekenis zijn	38
Het verstand verlamt	41
De voordelen	44

Deel II: De filosofie

4. De Sales vanuit je Hart-filosofie	49
Sales 3.0: De mindset van klantbetekenis	51
De evolutie in sales	51

Salesbasics: voordeel en vertrouwen	54
Ontvankelijkheid creëren	60
Sales vanuit je Hart: authentiek mét ambitie	61
Kwetsbaarheid tonen	63
De dynamiek	68
5. Het Sales vanuit je Hart-model	71
Industriële mindset versus verkoop als een ambacht	72
Het Sales vanuit je Hart-model als kompas	74
Klantbetekenis is de kern	76
Klantbetekenis: de definitie	78
De voorwaarden voor klantbetekenis	80
De wederkerigheid van kwetsbaarheid	83
6. Vier basisprincipes	88
Principe 1: Wees trouw aan jezelf!	89
Identiteit en etniciteit	94
Principe 2: Vertrouwen leidt tot vertrouwen	98
Principe 3: Toegevoegde waarde ontstaat in de dialoog	105
Principe 4: Neem initiatief op je intenties!	112

Deel III: De toepassing

7. Investeren aan de voorkant	123
De rol van invloed	124
De wetenschap van beïnvloeding	125
Het verschil tussen invloed en manipulatie	127
De metafoor van de glijbaan	130
Voor het gedrag gaan zitten	132
Storytelling	137
Loyaliteit	139

8. Ken je klant!	145
Ordenen	152
Socratisch inventariseren	158
Constructief confronteren	163
Feitelijke en persoonlijke informatie	168
Breedte- en dieptevragen	170
Committerend presenteren	172
Omgaan met reacties en bezwaren van de klant	175
Samen concluderen	179
 Epiloog	181
Noten	185

MIJN VERHAAL

Dit ben ik, Richard van Kray: een jongen uit een eenvoudige wijk in het dorp Veldhoven. Een Brabander dus. Ooit begonnen op het atheneum, op de mavo geëindigd. Eenenvoertig jaar jong, 1,71 meter groot, fancy kleren, iets te veel gel in mijn haar. Licht recalcitrant, tikkeltje plat. Wars van gezag, dus bewust ondernemer en werkzaam als commercieel trainer en spreker over klantbetekenis.

De een ziet misschien alleen een snelle nep-Italiaan van het kaliber 'babbelt lekker, maar kan weinig; geen inhoud, weinig nieuws'. De ander zegt: 'Maar hij is wél inspirerend en integer. Uit het leven gegrepen en hij weet ook nog eens waar hij het over heeft. Hij heeft voor mij veel toegevoegd.' Welke van beide waar is, mag jij straks voor jezelf bepalen.

Ik heb in ieder geval een boodschap over te brengen. Een verhaal over de lessen die ik heb geleerd, over mezelf en over sales. Lessen die heel persoonlijk zijn, maar ook zo universeel dat ik er dagelijks anderen mee mag inspireren. De kern van mijn boodschap is dat mijn *authentieke* zelf, dat kwetsbare mannetje met al zijn onzekerheden en tekortkomingen, en mijn *ambitieuze* zelf, met zijn grootse plannen en doelen, niet met elkaar in strijd hoeven te zijn. Ik ben het allebei! Op het moment dat ik dat durfde te laten zien, ging een wereld voor me open.

Om daarachter te komen, had ik een diepe identiteitscrisis nodig. Een moment, of eigenlijk een periode, waarin ik mij realiseerde dat ik fout bezig was als mens en als professional. Mijn verhaal bestaat dan ook uit twee delen: Richard vóór zijn crash en Richard daarna. Dat zijn geen twee verschillende mensen. Ik ben en blijf in de kern altijd mezelf. Het grote verschil zit in de mate waarin ik mijn kwetsbare kant aan de buitenwereld durf te laten zien en die kant kan koppelen aan mijn doelen en ambities.

**Ik ben
het allebei!**

In de basis ben ik een streetwise belhamel die altijd bezig was zichzelf te bewijzen. Ik was voornamelijk bezig met de topklaag. Ik noem dat nu ook wel het laagje vernis: het mooiste meisje, de coolste brommer en de leukste grapjes. Alles was erop gericht aardig gevonden te worden en mijn ego te strelen. Ook later in mijn werk bleef ik dit doen. Alles wat ik deed was gericht op het krijgen van erkenning en aanzien. Klanten waren voor mij een manier om dat te verwerven.

Zo begon ik mijn carrière in groentewinkels en met mensen discotheken binnenpraten in Spanje. Rond mijn twintigste vonden mijn ouders het tijd voor wat meer 'rust, reinheid en regelmaat'. Ik ben toen in een groothandel voor bloemisterijartikelen gaan werken. Manusje-van-alles; veel geleerd daar. Tot de dag van vandaag ben ik dankbaar voor de kansen die ik er kreeg. Maar toch, ik kon en wilde méér. En toen kwam de kans voorbij om dat te bewijzen.

**Ik was
voornamelijk
bezig met de
topklaag.**

Ik was vijfentwintig en iemand van een grote financiële dienstverlener zag een commercieel talent in me. Ik werd bijna letterlijk van straat geplukt. Na een interne salesopleiding van

een maand conform Amerikaanse standaarden ging ik in den lande spaarpolissen slijten. Dat deed ik heel goed. We hadden zes- tot zevenhonderd verkopers en in de lijstjes stond ik soms op nummer 1, soms op nummer 5, maar altijd ergens bovenin. Het is heel triest, maar als ik nummer 6 van Nederland was, dan sliep ik niet. Daar ontleende ik mijn kwaliteit van leven aan. Het maakte mij niet uit of mijn klanten blij waren, als ik maar succesvol was.

Na een maand of zeven werd ik zelfs naar het hoofdkantoor gehaald om verkooptrainer te worden. Als jong gastje ging ik buitendienstmensen met veel meer ervaring dan ik wel even vertellen hoe de commerciële wereld in elkaar zat. Ook dat ging me goed af en ik werd er rijkelijk voor beloond. Ik voelde me bij die club wel een beetje de zonnekoning. Het kon niet op: reisjes naar de Olympische Spelen, naar Wimbledon, exclusieve feesten en dure maatpakken. Maar in die periode ging het ook mis. Ik begon narcistische trekjes te vertonen en dacht dat ik onaanastbaar was.

Het breekpunt kwam dan ook onverwacht en genadeloos, in 2004-2005. Een ongeluk komt zelden alleen, zegt men. Ook in dit geval was dat waar. Binnen een jaar verloor ik mijn baan door een reorganisatie, vertrok mijn vriendin met haar koffers naar haar ouders en stierf mijn vader na een kort maar hevig ziekbed. Mijn leven schudde op zijn grondvesten.

Alles waar ik tot die tijd op leunde, bleek totaal irrelevant in tijden van crisis. Ik werd teruggeworpen op mijn sociale fundament en dat was nou *juist* wat ik al die jaren had verwaarloosd. Daar stond ik dan: met lege handen en eenzaam. Ik leefde ineens in een grote paradox: voor de bühne deed ik het heel goed, maar vanbinnen was ik ongelukkig. De les die ik daaruit trok

was dat roofofbouw op jezelf plegen verslavend is, maar ook veel pijn kan doen.

En toch was dit alles, achteraf gezien, een zegen. Tijdens het ziekbed van mijn vader gingen we pas echt met elkaar praten. Ik was een jongen die nogal vol zat met angst. Angst om mezelf te laten zien als de persoon die ik echt was. Mijn vader was het tegenovergestelde: introvert maar angstvrij. Tijdens onze gesprekken zei hij veel mooie dingen, zoals: 'Angst voor de dood houdt je nog niet van het sterven af.' Die opmerking heeft in mij iets veranderd.

Vanaf dat moment besloot ik om meer vanuit mijn eigen drijfveren te leven en niet meer mijn oren te laten hangen naar wat anderen van mij vinden. Waar ik namelijk achter kwam, is dat ik op de rand van de afgrond stond. Ik was steeds bezig heel hard na te denken over het gepaste gedrag. Daardoor ging ik een rol spelen en dat maakte een robot van me. Ik was niet meer autonoom, want ik legde mijn persoonlijkheid en mijn geluk in de handen van andere mensen. Hierdoor moest ik de hele tijd imagooversterkend denken en handelen. Daar was ik wel succesvol mee, maar ik kon er niet bij laten zien wie ik *echt* was. Het maakte me langzaam kapot vanbinnen. Ik liep bovendien steeds het gevaar door de mand te vallen en dat voedde alleen maar weer mijn diepste angst. Het gevolg was een onuitputtelijke bewijsdrang.

Tijdens deze crisis leerde ik dat ik me al die tijd had vastgeklampt aan schijnzekerheden. Dat ik, door mijn angsten te onderdrukken en bevechten, steeds verder van mezelf en mijn geliefden af was komen te staan. Door deze ervaring geloof ik nu dat ik mijn angst moet erkennen. Dat ik blijkbaar bang ben voor afwijzing als ik mezelf volledig laat zien. Maar dat ik ook een kracht heb die sterker is dan die angst: mijn

zelfvertrouwen. Het enige dat ik kan doen om die kracht te voeden, is vanuit authenticiteit en ambitie mijn eigen ding te doen. Het is mijn vaste overtuiging dat wij mensen zekerder worden naarmate onze behoeften aan zekerheden afneemt.

**Ik klampte me
vast aan
schijnzekerheden.**

Dat inzicht maakte dat ik een ommezwaai kon maken. In plaats van de hele tijd bezig te zijn met mijn doel, namelijk succesvol zijn, verlegde ik de focus naar waarde toevoegen in het hier-en-nu. In plaats van proberen aardig gevonden te worden, ging ik kijken hoe ik anderen beter kon maken. In plaats van bezig te zijn met het resultaat ging ik gewoon de dingen doen die ik leuk vond. En ineens merkte ik dat ik me echt ging ontplooiën en beter in mijn vel kwam te zitten. Als professional én als mens. Ik kreeg geloof in mijn eigen leiderschap en de gedachte dat ik, als ik mijn eigen pad bewandel, ook niet snel word ingehaald. Dit gaf een gevoel van innerlijke vrijheid dat ik tot dan toe niet kende.

Ik hield op te luisteren naar alle ongevraagde adviezen van mensen om me heen. Dat waren enerzijds de mensen die me vooral vertelden wat ik *niet* kon, omdat ze hun eigen angsten op mij projecteerden. Aan de andere kant stonden de opportunisten die me ophemelden in de hoop er vooral *zelf* beter van te worden. Het is overigens grappig om te zien dat de mensen die zeiden: 'Dat kun je niet', nu even stellig beweren dat ze 'altijd al wisten dat het erin zat'. Om maar even aan te geven hoe veranderlijk die meningen zijn.

Ik begon dus te luisteren naar mijn eigen drijfveren en mijn kernwaarden – oftewel: naar mijn *hart*. Ik ging op zoek naar mijn bron, naar wie ik ben en wat ik werkelijk wil. Dáár koppelde ik mijn gedrag aan en ik ging op zoek naar mensen die

daaraan konden bijdragen. Zo verzamelde ik enkele leermeesters om mij heen die mij hielpen koers te houden en te werken vanuit mijn talent. Zonder mijn compagnon Michel was ik maar half zo ver gekomen als nu.

Ook vond en vind ik inspiratie in de teksten van Stef Bos. Sterker nog, hij heeft me geprikkeld te beginnen met iets wat nu dus Sales vanuit je Hart heet. Ten slotte was, is en blijft mijn vader een stille kracht op de achtergrond. Zijn lessen leef ik steeds beter.

Zonder goede mensen om je heen ben je namelijk beperkt in wat je kunt bereiken en hoever je kunt groeien. Desalniettemin geloof ik heel sterk dat je *zelf* je beste coach bent en dat je *zelf* de mensen om je heen verzamelt die jou wat kunnen leren.

En na een tijdje veranderde ik. Mijn vriendin, inmiddels alweer jaren mijn lieve vrouw, durfde weer op ons te vertrouwen. Ik was gelukkiger als mens, succesvol als ondernemer en ondertussen ook een veelgevraagd spreker. Dat laatste is iets dat mijn stoutste dromen te boven ging. Sinds een jaar of twee vinden zelfs de media mij regelmatig. Aangezien ik een bovengemiddelde drang naar erkenning heb, is dat natuurlijk nog steeds zeer egostrelend en vleierend.

**Ego is niet slecht,
als je het maar
koppelt aan
intrinsieke
motivaties.**

Maar toen ik bewust met vleierij bezig was, gebeurde het niet. Nu ik mijn eigen verhaal vertel, gaat het ineens vanzelf. Mijn oma vertelde me eens dat succes zoiets is als een vlinder: als je het najaagt, vliegt het elke keer weg. Maar als je rustig je ding doet en geniet, komt het vanzelf bij je zitten.

Deze schijnbare tegenstelling staat centraal in *Sales vanuit je Hart*. De paradox dat als jij loyaal bent aan jezelf, je ook waarde-

voller bent voor je klanten. Dat je door kwetsbaarheid te tonen juist krachtiger wordt als mens en adviseur. En dat ego en ambitie niet slecht of vies zijn, als je ze maar koppelt aan je intrinsieke motivaties.

Laat ik een concreet voorbeeld geven van hoe dit spanningsveld werkt. In 2011 mocht ik de HypoVak openen voor 1500 financieel adviseurs. Daarvoor was de grootste groep waarvoor ik had gesproken ongeveer honderd mensen. Ik werd voor deze opdracht benaderd en besloot het erop te wagen. Nerveus reed ik die ochtend naar Nieuwegein en toen ik het podium op moest, werd ik helemaal overmand door zenuwen. Ik voelde me, met mijn 1,71 meter, ineens heel klein naast dagvoorzitter Sven Kockelman. Het zweet stond letterlijk in mijn bilnaad. Het liefst was ik hard weggerend.

Op dat moment bedacht ik dat ik een keuze had. Ik zei tegen mezelf: 'Ik kan nu vanuit ego en autoriteit een verhaal gaan houden dat iedereen goed *moet* vinden, óf ik ga het vanuit mijn kwetsbaarheid doen en ik zie wel hoe het valt.' Ik koos voor het laatste en opende met de stelling dat ik mijn droom aan het leven was, dat ik dit vooral zag als een educatieve Efteling voor grote mensen waarin ik met veel lol mijn boodschap ging overdragen en dat ik daarna wel zou horen wat ze ervan vonden. Mijn verhaal was niet zo sterk als ik zelf had gehoopt, maar het werd goed ontvangen en ik heb daar wel leren vertrouwen op mijn onzekerheid.

Door dergelijke ervaringen heb ik dus gaandeweg geleerd dat ik mezelf kan laten zien in alles wat ik ben. Zo train ik, zo sta ik op het podium en zo zit ik thuis op de bank. Zo leef ik dus. Dan vind ik het nog steeds heel belangrijk wat mensen van me vinden, maar dat is niet meer het vertrekpunt van waaruit ik de dingen doe.

De woorden 'Sales' en 'vanuit je Hart' laten dan ook een bewust gekozen discrepantie zien. Gewoonlijk plaatsen we sales in het zakenleven en het hart thuis. Ik geloof dat je altijd allebei nodig hebt. En ik weet uit ervaring dat je geen rol hoeft te spelen op je werk om je doelen te bereiken, en dat je je ambities niet hoeft te laten varen om aardig te zijn. Ik geloof dat je het een kunt doen zonder het ander na te laten.

Dit boek pretendeert niet 'de waarheid' te verkondigen, het is geen opgelegde theorie. Ik ben de laatste die jou zou willen vertellen wat je moet doen in dit leven. Het is wel een gedachtegoed en een handleiding om vanuit jezelf tot resultaat te kunnen komen in een commerciële omgeving. Een filosofie geboren vanuit ervaring, ondersteund door de wetenschap en vaak getoetst in de praktijk. Ik geloof niet in dé sleutel tot succes; het goede nieuws is dat de deur gewoon openstaat. Ik nodig je uit om door het lezen van dit boek naar binnen te stappen. Het geeft inzicht in jezelf en in de klant, het geeft een inkijkje in het brein en in de principes van interactie en ten slotte geeft het je handvatten om er zelf mee aan de slag te gaan.

Voor wie heb ik dit boek geschreven? Ik zou willen zeggen: voor iedereen! Want dit boek is niet alleen voor salesprofessionals, maar voor iedereen die regelmatig klantcontact heeft en daarin van betekenis wil zijn. En in de huidige wereld is dat nu eenmaal bijna iedereen. Dus ook als verkoop niet jouw core-business is of als je het ziet als een noodzakelijk kwaad, zal dit boek je enorm kunnen helpen om met meer plezier én meer succes klantgesprekken te voeren.

Is alles wat je tegen gaat komen gangbaar? Is alles wat je gaat lezen normaal? Nee, dat is het niet. Maar zoals ik altijd zeg:

Mijn verhaal

normaal is niks meer of minder dan de standaard van de massa.
En de massa is het meervoud van niemand. Dus kies voor jezelf, dan kiezen klanten voor jou!

© 2017 Richard van Kray, Michel de Weerd en Hiske Gude
Uitgeverij Business Contact
Omslagontwerp Stratford Design
Omslagbeeld en foto achterplat Fjodor Buis
Typografie binnenwerk Elgraphic bv, Vlaardingen
Illustraties binnenwerk Bert Holtkamp
Drukkerij Bariet Ten Brink

ISBN 978 90 470 1058 6

D/2017/0108/705

NUR 801

Uitgeverij Business Contact maakt deel uit
van Uitgeverij Atlas Contact

www.businesscontact.nl

www.salesvanuitjehart.nl