

**VERKOOP ONDERZOEK:** De heer Tom Smit**Gesprek openen en communicatie**

De heer Smit heeft een natuurlijke vriendelijkheid die hem in staat stelt gemakkelijk zakelijke relaties op te bouwen. Van nature is hij oprecht en hecht hij er veel belang aan om een goede en betrouwbare indruk op anderen te maken. Hij heeft een positieve instelling, is tolerant en zal zich niet snel aan iets of iemand ergeren. Hierdoor wordt hij snel geaccepteerd en kan hij soms verder komen dan de wat agressievere verkoper. Hij heeft het vermogen om mensen op hun gemak te stellen en vertrouwen te wekken bij anderen. De heer Smit heeft een communicatieve benadering die misschien soms wat traag is. Dit kan tot gevolg hebben dat hij de belangstelling en het enthousiasme van anderen niet altijd weet vast te houden, zeker als zijn toehoorder sneller wenst te gaan dan hij zelf. Hij komt het beste tot zijn recht wanneer hij de klant of prospect persoonlijk spreekt. Echter, hij kan problemen ondervinden bij het passeren van de eerste hindernis, zoals bijvoorbeeld het secretariaat.

**Afsluiten**

Van nature is hij niet assertief of dominant. De heer Smit heeft dan ook een hekel aan afsluiten en heeft liever dat de klant het initiatief toont om tot de koop over te gaan. Het bedrijfsresultaat heeft voor hem niet de hoogste prioriteit. Hij vindt het belangrijker dat de wens van de klant volledig vervuld wordt. De heer Smit kan soms de neiging hebben om als vanzelfsprekend monsters, gratis tests en andere referenties aan te bieden, zonder dat de prospect daar specifiek om vraagt. Hij wil immers bewijzen dat het product of de dienst de eigenschappen bezit die hij beweerd te hebben. Hij zal de order niet snel forceren, of proberen de behoefte van een prospect te sturen als zijn eigen product niet wordt gezien als een directe oplossing.

**Het ondersteunen en beheren van relaties**

De heer Smit heeft een dienstverlenend en ondersteunende instelling. De heer Smit heeft de natuurlijke eigenschappen om contacten te leggen en te onderhouden. Hij ziet het verlenen van diensten als een van de bepalende elementen in het opbouwen en onderhouden van de relatie. Van nature luistert hij geduldig naar de wensen en behoefte van zijn klant en hij zal er alles aan doen om deze te vervullen. De heer Smit is goed toegerust om door middel van relatiebeheer nieuwe accounts te creëren en verder uit te bouwen. Dit is ongetwijfeld zijn sterkste punt van de verkooptaak.

**Presentatie**

De heer Smit is een gedegen, ontspannen presentator van de feiten. Hij kan echter nogal traag overkomen, waardoor het enthousiasme bij het snellere type klant afneemt. Er zal waarschijnlijk iets te veel aandacht worden gegeven aan bijzonderheden, technische details en eigenschappen. Daarnaast zal iets te weinig

aandacht worden gegeven aan de verkoop of de productvoordelen. De heer Smit wil bovenal als oprecht en eerlijk op anderen overkomen. Hierdoor loopt hij het risico dat hij de klant gaat wijzen op nadelen of bezwaren alvorens deze er zelf mee komt. De neiging om niet-assertief en ontspannen te werk te gaan kan op anderen overkomen als gebrek aan geloof in zijn eigen product. Deze al te ontspannen stijl kan tot gevolg hebben dat zijn toehoorders de aandacht verliezen.

---

## Administratie

Hij kan betrekkelijk goed met administratieve werkzaamheden omgaan. Hij is opgewassen tegen routinematige taken en heeft het vermogen om systemen en procedures aan anderen uit te leggen. Voorwaarde bij het verrichten van deze taken is dat dit niet ten koste gaat van zijn behoefte aan contacten met anderen. De heer Smit heeft echter de neiging om de administratie zelf te doen. Het is belangrijk dat hij niet te veel tijd besteedt aan deze taken waardoor hij tekort schiet in zijn primaire verkooptaak. Soms neigt hij zelfs vast te lopen in administratieve details. Dit kan leiden tot vermindering van de contactfrequentie.

---

## Ontwikkeling en potentieel

In een commerciële functie zal hij zich het beste kunnen ontplooiën wanneer het een werkomgeving van technische dan wel van gespecialiseerde aard betreft. Zijn manier van verkopen berust niet op dominant of resultaatgericht optreden, doch op vakkennis en ervaring. Zijn verkoopstijl is gericht op het geven van advies en het coördineren van behoeften. Hij zal zichtbaar veel moeite hebben met het afdwingen van een order. Training op het gebied van assertiviteit zou hier mogelijk een positief effect op hebben. Hierbij dient men zich echter te realiseren dat tegennatuurlijk gedrag tot spanningen kan leiden.

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.