

## 6 TIPS VOOR EEN HIGH PERFORMING SALESTEAM

De wereld verandert. Klanten veranderen. Een grote uitdaging voor salesorganisaties om hiermee om te gaan. DOOR is hét aanstekelijk ambitieus trainingsbureau voor maatwerk. Binnen het thema sales helpt DOOR jou, jouw salesteam en jouw salesprofessionals te ontwikkelen. In dit whitepaper zijn de belangrijkste inzichten voor jou samengevat om jouw salesteam te ontwikkelen tot een 'high performing' salesteam. Je leest ook mogelijkheden hoe jij als salesleider door kunt lezen om jouw salesresultaten te verbeteren!

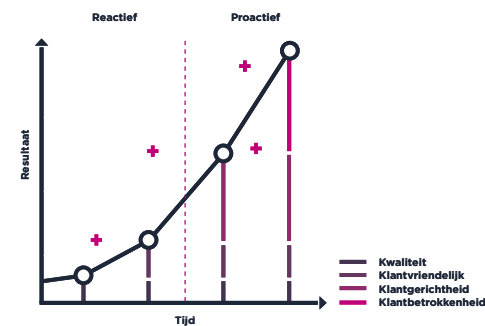




## 1. ONTWIKKEL JOUW TEAM PROACTIEF

De wereld ontwikkelt continu. Ook rondom salesprofessionals heen. Denk daarbij aan de invloed van corona op de manier waarop sales contact hebben met klanten. DOOR gelooft in de kracht van mensen in het commerciële proces. Het blijvend onderscheiden vraagt een hoop (zeker nu er ook steeds meer wordt geautomatiseerd).

Om salesprofessionals handvatten te geven, is het model 'The future of sales' ontwikkeld. Je ziet het model hier staan:



Het denken; jouw salesprofessionals hebben tijd beschikbaar en kunnen in die tijd resultaten boeken (denk aan omzet, rendement of klanttevredenheid). De basis is het leveren van kwaliteit, de dingen in één keer goed doen. Denk daarbij aan de

juiste aanbieding op de afgesproken tijd bij een klant.

Een 'tandje' hoger is klantvriendelijkheid. Dit betekent 'aardig zijn'. Kortom, kwaliteit op een vriendelijke manier leveren. Werken jouw salesprofessionals bijvoorbeeld aan de relatie en wordt hier aandacht aan besteed? Wat typerend is; het is reactief. Om het resultaat te verhogen, is een proactieve houding gewenst. Een belangrijke stap is om klantgerichtheid toe te passen; dit staat voor ongevraagd helpen. Dit vraagt wat; wat zijn de impliciete verwachtingen van klanten? En hoe neem je initiatieven die jouw klanten ongevraagd op voorsprong zetten? Voor een optimaal resultaat komt als laatst de klantbetrokkenheid aan bod, een onmisbaar onderdeel van je succes. Onderhoud je klantrelatie en zorg voor betrokkenheid in het hele proces. Hierbij is communicatie key.

Heb jij dat als salesleider samen met jouw team scherp? DOOR ontwikkelde het boek 'Proactieve sales' waarin je allerlei ideeën leest hoe als salesteam proactief te ontwikkelen.

Klik [hier](#) om het boek gratis naar je op te laten sturen.

## 2. TRAIN EN COACH HET EIGEN TEAM

Jij hebt als salesleider anno nu een hoop te doen. Leidinggeven, sollicitatiegesprekken voeren, meereizen, zelf klanten bezoeken en het team ontwikkelen. Uit een recent onderzoek dat DOOR heeft uitgevoerd onder 78 salesleiders blijkt dat in het grootste deel van de organisaties de behoefte speelt om salesprofessionals en het team continu te ontwikkelen. Wanneer aan leiders de vraag wordt gesteld hoeveel tijd zij zelf graag zouden besteden aan het coachen en trainen van de salesmedewerkers en het team, dan is het antwoord in het ideaalplaatje ongeveer de helft van de tijd. De

praktijk leert dat 10% van de tijd vaak al een uitdaging is. DOOR gelooft dat door zelf meer tijd aan de ontwikkeling van het salesteam te besteden als zelf trainende en zelf coachende salesleider, de kwaliteit van het salesteam groeit. Hoe? Knoop bijvoorbeeld eens een half uur achter ieder salesoverleg, waarin jij zelf het eigen team traint op praktische onderwerpen rondom sales. Denk dan aan thema's als 'hoe omgaan met prijsverhogingen in deze tijd van schaarste?' of 'hoe een nieuw add-on bij klanten presenteren?'. Jij groeit op deze manier als salesleider. En jouw salesteam ook!



## 3. BENUT INDIVIDUELE TARGETS EN SOCIALE BEÏNVLOEDING

Natuurlijk; targets zijn niet weg te denken in het salesvak. Over de effectiviteit valt soms te twisten. Wat misschien wel net zo belangrijk is, is de groepsdynamiek die jij kunt gebruiken om jouw salesteam door te ontwikkelen en in beweging te krijgen (naast de individuele targets). Zo helpt DOOR regelmatig organisaties bij het opzetten van sales challenges. Deze praktijkgerichte programma's helpen om salesteams in beweging te krijgen (wat soms nodig is na een lange periode met coronamaatregelen), maar ook ervaringen worden gedeeld. Een onderdeel van de challenge is een VerkoopAanvalsDag (die je online en offline vorm kunt geven). Rondom deze aanvalsdagen zijn vijf tips uitgewerkt in een blog:

1. **CRM is de basis**
2. **Vorbereiding is key**
3. **Neem de leiding en werk gestructureerd**
4. **Leer van én met elkaar**
5. **Benut thema's**

Wil jij deze blog zelf uitgebreid lezen?  
Ga dan naar [deze link](#).



Een goed team  
is de reflectie  
van een goede  
leider.

DOOR-denker

## 4. WERK NIET ALLEEN MET PRESTATIEDOELEN, OOK MET CONCRETE ONTWIKKEL-ACTIVITEITEN OF DOELEN

Als salesmanager kun je aan drie knoppen draaien als het gaat om een effectieve commerciële aansturing van jouw sales-professionals en jouw salesteam:

1. **Resultaten & doelen: bijvoorbeeld in € of rendement**
2. **Activiteiten: bijvoorbeeld het aantal commerciële afspraken of voorstellen**
3. **Kennis & kunde: de manier waarop activiteiten worden uitgevoerd**

Deze drie knoppen zijn zogenaamde communicerende vaten, zeker wanneer je aan de slag wilt met proactieve sales. Wat het lastig maakt, is dat je vaak nog niet precies weet welk resultaat realistisch is (daar heb je immers cijfers voor nodig). Wanneer je mensen hier dus alleen op aanstuurt, zorgt het voor spanning en soms zelfs stress wanneer accountmanagers nog niet voldoende ervaring hebben met proactieve sales. Daarom is het goed om (samen met jouw commerciële team) de beoogde resultaten en doelen door te vertalen in concrete en meetbare activiteiten. Dit is immers iets waar jouw salesprofessionals wél invloed op hebben. Dit kunnen bijvoorbeeld het aantal proactieve afspraken zijn of het aantal inspiratiebijeenkomsten binnen een sector.



## 5. WERK AAN DE FLOW

De flow; iedereen kent de term. Maar wat is dat nou eigenlijk precies? Eén van de grondleggers van het concept 'flow' is de Amerikaanse psycholoog Mihaly Csikszentmihalyi. Flow is een belangrijk begrip in de positieve psychologie. Het gevoel van flow betekent zoveel als worden meegevoerd in een stroom. Mihaly omschrijft eigenlijk acht kenmerken van 'flow' in zijn boek:

1. **Een duidelijk doel**
2. **Concentratie en doelgerichtheid**
3. **Verlies van zelfbewustzijn**
4. **Verlies van tijdsbesef**
5. **Directe feedback; succes en falen zijn direct zichtbaar en handelen wordt aangepast**
6. **Duidelijk evenwicht tussen moeilijkheid taak en de vaardigheden**
7. **Persoonlijke controle over de situatie**
8. **Het is een leuke activiteit; je wordt er intrinsiek door beloond**

Maar, hoe kun jij dit als salesmanager inzetten om jouw salesteam te ontwikkelen naar een high performing salesteam? Allereerst is het belangrijk je te realiseren dat de context van het dagelijks werk continu verandert voor jouw team. De

'moeilijkheid' van de taak kan toenemen of de taak kan anders zijn dan voorheen. Vroeger waren er misschien voldoende leads die opgevolgd konden worden. Nu zijn die er misschien niet meer, waardoor een verkoper of accountmanager iets anders (of beter) moet gaan doen.

Naast het feit dat het saleswerk an sich misschien wel lastiger en uitdagender wordt, kan het ook zijn dat de vaardigheden er op dit moment (nog) niet voor zijn. De uitdagende taak of het ontbreken van skills kan leiden tot spanning en misschien wel stress. En dat is juist wat je wilt voorkomen als salesleider. Je wilt jouw ploeg weer in de flow krijgen.

Vanuit de theorie kunnen zich enkele situaties voordoen:

- + De skills blijven gelijk, maar de uitdaging neemt toe. Dan kan er spanning of zelfs stress ontstaan. Je kunt daar als leider twee dingen aan doen. De uitdaging omlaag brengen (de targets bijvoorbeeld bespreekbaar maken in de huidige situatie) of de vaardigheden vergroten en ontwikkelen. Als je dat doet, loop je het risico dat je weer in de flow komt :-).

- + De skills blijven gelijk, maar de uitdaging neemt af. De boodschap is misschien wel dat niks meer kan of mogelijk is. Dan neemt de uitdaging snel af met het gevolg dat er routine ontstaat of zelfs verveling. Dat is ook niet wat je wilt. Je wilt als salesleider immers dat de uitdaging van jouw

salesmensen in balans is met de skills en vaardigheden. Daardoor ontstaat immers een flow in de werkzaamheden!

Wil jij vier manieren hoe je de flow in jouw team krijgt? Ga dan naar [deze blog](#).

## 6. VERANDEREN? HOUD ER REKENING MEE DAT SALES-PROFESSIONALS MENSEN ZIJN!

Met nieuwe uitdagingen komen ook de goede voornemens. Geplande veranderingen in ons gedrag die goed voor ons zijn. Grote kans dat jij ook een aantal van die ambitieuze voornemens hebt opgesteld voor jou en jouw salesteam. Toch blijkt het lastig om die voornemens vol te houden. Maar hoe komt dat eigenlijk?

### DÉ NUMMER 1 REDEN

Als we dat nu eens wisten, dan zouden we er ook écht iets aan kunnen doen hoor ik je denken. Het antwoord is vrij simpel. De oplossing des te moeilijker. De nummer 1

reden dat het niet lukt om salesorganisaties te ontwikkelen naar een high performing salesteam, dat ben jij. Nee niet jij als persoon, maar jij als mens. Mensen en hun gedrag zijn de belangrijkste reden waarom organisaties falen om veranderingen door te voeren. Gelukkig kun je er wel wat aan doen.

### GEDRAG VAN MENSEN

Veel veranderingen richten zich op het veranderen van ons gedrag. En doen een beroep op ons bewuste gedrag. Echter bepaalt dit slechts voor 1% ons dagelijks

handelen. Meer dan 99% van wat wij doen wordt bepaald door ons onderbewustzijn. Volgens Freud is het menselijke brein vergelijkbaar met een ijsberg (zie onderstaand ijsbergmodel). Dat is dus ook de belangrijkste reden waarom veranderen vaak zo moeilijk is. We proberen door middel van hard werken en motivatie ons bewustzijn te veranderen. Er geen rekening mee houdende dat ons onderbewustzijn ons vaak niet helpt (of zelfs tegenwerkt).

### PATRONEN DOORBREKEN

Het gaat mis bij de manier waarop een goed voornemen, doel of ambitie wordt geformuleerd en uitgevoerd. Om een bepaald doel te kunnen bereiken of een

dergelijk patroon in je organisatie te kunnen doorbreken, vergeten we bij de uitvoering van een plan vaak naar de werking van ons luie brein te kijken. Ons luie brein? Ja zeker, van origine is jouw brein liever lui dan moe. Niet omdat het jou wil tegenwerken, maar omdat het op deze manier energie bespaart. Het grootste gedeelte van ons gedrag bestaat dan ook uit routinematige handelingen, waarmee ons brein energie bespaart. Deze routinematige handelingen behoren tot de 99% procent van de bovenstaande ijsberg en voeren we zonder al te veel bewustzijn uit. Onder andere jouw enigszins luie brein zorgt er dus voor dat het lastig is om patronen te doorbreken.



### ONS BREIN

Om je nu helemaal mee te nemen in de precieze werking van ons brein, dat gaat voor dit whitepaper ietwat te ver. Maar er zijn wel een aantal dingen die jij kunt doen om de kans van slagen bij het doorvoeren van veranderingen te vergroten. Dit zijn onze 8 tips:

1. Maak grote doelen klein; 1.500 kilometer fietsen klinkt als heel veel (en daardoor voor het gevoel onhaalbaar). Maar als je dat doorvertaalt naar 30 kilometer in de week, komt het bereiken van het doel ineens heel veel dichterbij!
2. Richt je op activiteiten, niet op het resultaat; het procesdoel is belangrijker dan het resultaatdoel. Dus een omzet van € 300.000,= werkt veel minder stimulerend dan 2 voorstellen in de week.
3. Creëer urgentie door het tastbaar te maken; mensen gaan bewegen doordat er urgentie ontstaat. Dat gebeurt niet door vage verhalen, maar door beelden en verhalen die tot onze verbeelding spreken. Richt je daar dus op!

4. Benut de 'implementation intention'; deze theorie gaat ervanuit dat je het gedrag dat je in de toekomst meer wilt realiseren, koppelt aan een toekomstige activiteit. Dus bijvoorbeeld; als het tien uur is, dan bel ik een prospect. De woorden als en dan komen daarin terug.
5. Blijf herhalen; leren doe je door iets tot een routine te maken. Het betekent dat regelmatig herhalen van belang is. Bedenk je wanneer en doe het gewoon. Dan zul je vanzelf merken dat het beter wordt. Focus dus op groei, niet op het eindresultaat.
6. Oefen veilig; wil je nieuwe dingen uitproberen, doe het dan in een veilige omgeving. Dus niet gelijk een nieuw idee toepassen op je belangrijkste klant. Maar begin bij dat vriendinnetje waar je wel een potje kunt breken.



7. Maak de winst groter; een bekende uitspraak luidt "losses loom larger than gains". Kortom, wij zijn geneigd meer waarde toe te kennen aan een verlies dan een even grote winst. Vergroot de winst dus uit tijdens veranderingen!
8. Werk aan rituelen; een ritueel helpt om herhaling aan te brengen in wat je doet. Het helpt om van gedrag een routine te maken. Wil je meer samenwerken? Lanceer dan bijvoorbeeld een weekstart. De kwaliteit ervan kun je gaandeweg verbeteren.

DOOR heeft de whitepaper 'Veranderen van gedrag in jouw salesteam' ontwikkeld om je verder te helpen. Klik [hier](#) om deze gratis te ontvangen.



#### EXTRA TIP; IS HET BELANGRIJK EN URGENT (OF TOCH NIET)?

Je ontvangt een extra tip. Een soort bonus! In de eerste tip las je over 'The future of sales'. Daarbij las je hoe jij als salesleader jouw team ontwikkelt tot een proactief team. Het vormgeven van de toekomst van jouw salesteam wordt ook bepaald door waar jij samen met jouw team tijd aan besteedt. Het leven van een salesprofessional zit vol met belangrijke en urgente zaken (om het target te halen). Denk aan klachten en vragen beantwoorden, RFI's beantwoorden en orders sluiten. Maar ligt hier ook écht de toekomst? Maakt dat het high performance salesteam wat je wilt zijn? Ligt de wereld van een top salesteam niet veel meer in die belangrijke en niet-urgente zaken? Denk aan het gebruiken van data om nieuwe markten in kaart te brengen. Denk aan het ontwikkelen van orderwaarde naar klantwaarde en bijvoorbeeld het realiseren van klanten voor het leven? De vraag is dus, waar stuur jij als salesleader jouw team op?

## REGELMATIG INSPIRATIE?

Wil jij als salesleader wekelijks inspiratie, tips, innovaties en inzichten ontvangen om jouw salesteam door te ontwikkelen? Schrijf je dan in voor de [sales inspiratie mails](#).

Je ontvangt dan wekelijks de nieuwste sales inzichten die helpen om van jouw salesteam een high performing salesteam te maken.

