

Kan hij wel betalen?

Frank heeft de opdracht gekregen om bij het noteren van een order altijd te informeren naar de financiële situatie van het bedrijf. Dat lukt hem nooit. Toch is dat mogelijk.

Frank van Dijk is een verkoper bij een technische groothandel. Hoewel Frank over het algemeen goede verkoopgesprekken voert, zijn er onderwerpen waar hij zich niet in thuis voelt. Van zijn baas moet hij bij iedere order informeren naar de financiële situatie van de klant en zo de betalingsconditie vaststellen. En dat valt hem zwaar. *“Dat doe je toch niet?”*, vindt hij. Frank weet niet goed hoe hij zo'n taboeonderwerp aan de orde kan stellen. Wat is de beste aanpak?

Van specifiek naar algemeen

De vraag: *“Hoe gaat het financieel met uw bedrijf”* is zelfs voor Nederlanders veel te direct. Dat geldt ook voor: *“Heeft u last van de kredietcrisis?”* De vragen: *“Hoe gaat het met uw omzetontwikkeling”* en *“Hoe gaat het met de omzet?”* zijn alweer wat algemener en minder direct. Die kunt u wél stellen aan iemand met wie u een goede relatie onderhoudt. **Tip.** Een betere manier om inzicht te krijgen in hoe het er financieel voorstaat zonder de klant in verlegenheid te brengen, is door de vraag algemener te stellen. Vraag daarvoor niet naar de situatie van het bedrijf, maar naar de branche waarin de klant actief is.

Dus formuleer de vragen dan als volgt

- *“Hoe houden de bedrijven in uw branche zich financieel op dit moment?”*
- *“Welke omzetontwikkeling maakt uw branche op dit moment door?”*
- *“Welke impact heeft de kredietcrisis op uw markt?”*

De klant zal bij het formuleren van zijn antwoord geneigd zijn een antwoord te geven dat slaat op zijn eigen bedrijf in plaats van op de hele branche.



Bij lastige onderwerpen kunt u uw vraag algemeen formuleren, uzelf verschuilen achter een ‘bad guy’ of ‘feedforward’ gebruiken om uw vraag in te leiden. In alle gevallen zal de klant uw vraag gemakkelijker beantwoorden.

Of meteen concreet zijn eigen bedrijf als voorbeeld nemen, als basis voor zijn antwoord.

Gebruik de ‘bad guy’

Een andere manier om concreet naar taboeonderwerpen te vragen, is de rol van boodschapper te spelen. Stel, dat Frank zijn klant na een kredietwaardigheidsrapportage in de toekomst vooruit moet gaan betalen in plaats van op rekening. Dan kan Frank de relatie met zijn klant goed houden en toch het slechte nieuws brengen door bijv. de financieel directeur als ‘bad guy’ te gebruiken.

Voorbeeld. *“Ik heb van een collega van de afdeling Financiën de mededeling gekregen dat u in de toekomst vooruit moet gaan betalen. Ik kan daar zelf niets aan veranderen, blijkbaar heeft het te maken met een extern rapport wat men heeft opgevraagd.”* **Let op.** Kraak uw collega nooit af. Op een reactie van de klant als: *“Wat is dat voor een klojo?”*, reageert u dan het beste zo neutraal mogelijk: *“Geen idee ...”*

Kondig uw vraag aan

Als u om de een of andere reden dan toch de vraag direct en zonder bud guy wilt stellen, is het aan te raden gebruik te maken van ‘feedforward’. Dit een term uit de communicatie waarbij u een moeilijke boodschap van tevoren aankondigt.

Voorbeeld. Leid de vraag in met: *“Ik heb nog een lastige vraag voor u, over een thema dat ik niet graag aan de orde stel ...”* of: *“Neem me niet kwalijk als ik direct overkom, maar ik wil nog iets aan u vragen over een financieel onderwerp.”* Na deze inleiding vraagt u dan rustig en duidelijk wat u vragen wilt. De klant is dan namelijk al wat voorbereid dat het onderwerp gevoelig ligt.