



VENDERE


Hoe kom je voorbij de poortwachter?



Hoe kom ik in
gesprek met de
juiste persoon?

Kwalitatieve Business-to-Business (B2B) telefonische acquisitie is het aangaan van gesprekken. Ons vak is het in gesprek komen met en het maken van afspraken met beslissers in bedrijven die interessant zijn voor onze opdrachtgevers. Voordat we deze beslissers (of belangrijke beïnvloeders) spreken, krijgen we echter vaak te maken met 'poortwachters'. Voorbij de poortwachter komen is bepalend voor succes in telefonische acquisitie. Toch is dit het onderdeel waar de meeste gesprekken op stuklopen. Hoe kom je voorbij deze poortwachters? Hoe kom je in gesprek met de juiste persoon? Of hoe achterhaal je de naam van deze persoon met de hoogste succeskans als je deze nog niet weet?

In deze whitepaper gaan we op zoek naar een antwoord op deze vragen en meer. We nemen de verschillende typen poortwachters onder de loep, bekijken welk gedrag zij vertonen en welke strategieën om hiermee om te gaan/ hierop in te spelen, het meeste effect hebben. We bespreken de valkuilen die succes kunnen belemmeren en enkele veel voorkomende bezwaren met tips hoe je deze kunt weerleggen of beter nog: opvangen.


A woman with blonde hair, wearing a brown blazer over a light-colored shirt, is shown in profile, shouting into a black mobile phone. The background is a plain, light-colored wall. A large, semi-transparent yellow speech bubble is overlaid on the lower half of the image, containing the text 'Wat is een poortwachter?'. The entire image has a subtle pattern of small, light-colored hand icons.

Wat is een poortwachter?

Allereerst een definitie: **poortwachters zijn alle mensen die wij aan de telefoon tegenkomen op weg naar de beslissers die we willen spreken.** Deze personen bewaken de 'poort' tussen jou en de beslisser binnen een organisatie. De poortwachters krijgen de laatste jaren meer en meer een screeningsfunctie en houden ons zo weg van de beslisser.

Het woord poortwachter lijkt een psychologische drempel op te werpen. Door de betreffende persoon poortwachter te noemen, versterk je in je hoofd het idee van een persoon die in de weg staat. Iemand aan wie je 'voorbij wilt komen'. Probeer in tegenstelling tot deze gedachte, juist de hulp van de poortwachter in te schakelen. Zie de poortwachter dus als iemand die voor jou de poort naar nieuwe contacten, beslissers en klanten kan openen. Om te kijken hoe we dit kunnen doen, gaan we eerst naar de verschillende typen poortwachters kijken.

“Het woord poortwachter lijkt een psychologische drempel op te werpen”



Vier typen poortwachters

De telefonist/receptionist

Dit is in de meeste gevallen geen beïnvloeder binnen de organisatie. De belangrijkste taak is het aannemen en doorverbinden van binnenkomende gesprekken.

Kenmerken: Neventaken zijn vaak facilitair van aard. Deze functie tref je vaker aan naarmate bedrijven groter worden.

De secretaresse, persoonlijk- of afdelingsassistent

Deze hebben over het algemeen een grondige kennis van wat er speelt. Het is hun taak om de manager zo goed mogelijk te helpen bij het efficiënt uitvoeren en organiseren van zijn of haar werk.

Kenmerken: Onderdeel van hun functie is iedereen bij de manager weghouden die de tijd van de drukke manager(s) dreigt te verspillen. Vaak kunnen zij, naast de beslissing om de 'poort' te openen of dicht te laten, ook invloed uitoefenen op de besluiten van de uiteindelijke beslisser.

Directe collega's die geen poortwachtersfunctie hebben

Dit zijn directe collega's van de beslisser die je aan de telefoon kunt krijgen. Veelal ondergeschikten van de betreffende beslisser, maar soms ook leidinggevenden. Zij kunnen inhoudelijke informatie hebben over het onderwerp waar jij over belt.

Kenmerken: Deze medewerkers hebben in deze zaak geen specifieke poortwachtersrol. Dus stellen zij zich meestal niet op als een 'screener'. Doordat zij direct met de beslisser in verbinding staan en binnen hetzelfde vak- of verantwoordingsgebied werken, kunnen ze over voor jou waardevolle informatie beschikken.

Alle andere collega's die geen poortwachtersfunctie hebben

Dit zijn alle andere mensen die de telefoon binnen een organisatie aan kunnen nemen.

Kenmerken: Deze medewerkers hebben geen specifieke poortwachtersrol. Dus stellen zij zich meestal niet op als een 'screener'. Zij zullen vaak blij zijn als ze geen tijd aan jou hoeven te besteden en zich relatief hulpvaardig opstellen.

Welk gedrag vertonen poortwachters?

Om het gedrag van de poortwachters beter te begrijpen, moeten we weten welke belangen deze heeft en welk gedrag zij hierdoor vertonen:

- 1) De poortwachter heeft in principe het beste voor met het bedrijf.
- 2) De poortwachter wil/ moet onbelangrijk geachte telefoontjes weghouden van drukke leidinggevenden en managers. We noemen dit screenen.
- 3) De poortwachter mag nooit en te nimmer belangrijke personen/ telefoontjes tegenhouden of zelfs maar ophouden (dit is heel belangrijk om in je achterhoofd te houden).
- 4) De poortwachter - met name het eerstgenoemde type (telefonist/ receptionist) - zal vaak doorverbinden als jouw verhaal hem of haar niet duidelijk genoeg is.

Moeilijkheidsgraad per type poortwachter

Van de vier besproken typen van poortwachters die je kan treffen, is type vier over het algemeen het makkelijkst om voorbij te komen. De collega's die geen functie hebben waarin de 'poortwachtersrol' tot het takenpakket behoort, hebben meestal geen screeningsintentie. Ze verbinden je vaak moeiteloos door. Dit geldt deels ook voor het derde type (directe collega's dan wel ondergeschikten van de beslisser die je wilt spreken). In sommige gevallen hebben deze er zelfs belang bij om jou verder te helpen en kunnen ze je waardevolle informatie verstrekken over hoe je de beslisser kunt bereiken en ook beïnvloeden. Ook de telefoniste/ receptioniste heeft lang niet altijd een screeningsfunctie en zal je in de meeste gevallen doorverbinden als je duidelijk bent over wie je moet hebben.

Veruit de moeilijkste poortwachter om te passeren is de secretaresse of assistent. Als je een goede relatie met deze persoon opbouwt, heb je een reële kans dat je mag passeren of dat er minimaal een goed woordje voor je gedaan wordt bij de beslisser. Hoe meer deze persoon inhoudelijk geïnformeerd is en een beïnvloedende rol heeft richting de beslisser, hoe moeilijker het wordt om hem of haar te passeren zonder inhoudelijk je verhaal te doen.

Heb je wel of geen naam?

Heb je de naam van de beslisser (of eventueel van een belangrijke beïnvloeder)? Dat vergemakkelijkt dit cruciale onderdeel van B2B telefonische acquisitie enorm. We noemen hier een aantal manieren om

de naam van de beslisser te achterhalen. Allereerst online, nog voordat je belt:

- Via de website van het bedrijf dat je benadert
- Via LinkedIn,
- Via personeelsadvertenties
- Google

Een andere methode: vraag naar een naam van een (liefst directe) collega en probeer via hem of haar bij de beslisser te komen. Zelfs vragen naar een niet gelieerde collega is vaak effectiever dan de beruchte telemarketingvraag: "Wie is er in uw organisatie verantwoordelijk voor....?" Deze vraag is vaak de alarmbel voor de poortwachter om jou te screenen en in veel gevallen tegen te houden. Vooral als je stuit op de secretaresse, persoonlijk- of afdelingsassistent is het niet hebben van een naam een belangrijk struikelblok. Ook steeds meer telefonisten worden getraind om, als deze vraag wordt gesteld, over te gaan op het stellen van screeningsvragen om jouw bedoelingen te achterhalen. Probeer dus vooraf de naam van de beslisser of minimaal een beïnvloeder te achterhalen. Als dit niet lukt kun je beslissen een naam te zoeken van een willekeurige collega, zolang deze geen poortwachtersrol heeft, die jou weer verder zou kunnen helpen. Dit is vaak nog een succesvollere tactiek dan zonder een naam langs de poortwachter proberen te komen. De veelvuldig gestelde vraag van telefonische verkopers die geen naam hebben om naar te vragen is: "Ik ben op zoek naar diegene die gaat over... (onderwerp X of Y waarvoor je een oplossing hebt)", is tegenwoordig een alarmbel voor alle enigszins alerte poortwachters om jou te kwalificeren als verkoper en lastige vragen terug te gaan stellen.



Vijf basisstrategieën om langs de poort- wachter te komen



Je doel is natuurlijk altijd om in gesprek te komen met de persoon die mag beslissen over het onderwerp waar jij voor belt. Het beste werkt het als je jouw strategie aanpast aan het type poortwachter dat de telefoon opneemt. Voordat je een strategie inzet, geldt altijd nog: als je een klik creëert met de poortwachter is je kans op succes veel groter. Verdiep je in de rol die de poortwachter vervult. Help hem of haar om zijn of haar taken uit te voeren en belangen te verwezenlijken. Die rol betekent niet, zoals sommige verkopers denken, iedereen tegenhouden. De taak van de poortwachter is juist mensen tot de beslisser toelaten die mogelijk een belangrijke toegevoegde waarde hebben. Hier kun je dus op inspelen.

1. Vraag hulp, maak de poortwachter belangrijk en charmeer

Letterlijk hulp vragen aan de poortwachter is in veel gevallen verreweg de meest effectieve manier om in contact te komen met een beslisser. Maak de poortwachter belangrijk, wees vriendelijk en charmeer door bijvoorbeeld hulp te vragen of complimentjes te geven.

Enkele voorbeelden:

“Kunt u me ergens mee helpen?”

“Ik hoop dat u mij kunt helpen...”

“Als iemand weet wie, wat, waar voor [jouw onderwerp] verantwoordelijk is, dan bent u het wel!”

“Wat heeft u een mooie naam!”

“Wat neemt u leuk op!”

Of vraag naar iemands persoonlijke mening! : “Vindt u het belangrijk dat de meubels waarop u zit comfortabel zijn?” (als je bijvoorbeeld belt over bedrijfsmeubilair).

Vergeet nooit dat de poortwachter niet je vijand is. Ook de poortwachter heeft (net als jij) het beste met de organisatie (die jij belt en waar hij of zij werkt) voor.

2. Wees daadkrachtig en direct: insinueer dat je belangrijk bent

Door je te gedragen als een directeur, autoriteit uit te stralen en gewoonweg naar de persoon te vragen die je wilt spreken, zullen veel poortwachters enigszins overbluft zijn. Je insinueert haast te hebben en bent wat "kortaf" (zonder onvriendelijk te zijn). Als je dit goed kan, zal je vaak probleemloos doorverbonden worden. Dit krachtig en autoritair gedrag betekent overigens niet dat je je als een hork moet gedragen. Je bent beleefd, rustig maar vooral beslist. Het nadeel van deze strategie is dat, als het niet lukt en de poortwachter je dus niet direct als belangrijk inschat, je vragen krijgt als: "Waar belt u voor?" "Wilt u wat verkopen?". Het teruggaan naar strategie één, hulp vragen en charmeren, werkt dan vaak niet meer. Je zult moeten blijven bluffen en insinueren dat je belangrijk bent. Dat kan door bijvoorbeeld te zeggen: "dat bespreek ik liever met hem" of "dat is een heel lang verhaal" <daarna stil zijn>. Let wel dat dit bij het tweede type (goed geïnformeerde secretaresses en assistenten met een specifieke poortwachtersrol) vaak averechts werkt. Als de poortwachter daarna nog doorvraagt naar je bedoelingen wordt het vaak een lastig verhaal om langs hem of haar te komen. Je zult dan alsnog inhoudelijk je verhaal moeten doen.

De hier beschreven strategie werkt, zoals gezegd, vaak niet bij goed ingelichte (persoonlijke) assistenten. Zij zullen veelal doorvragen naar je échte intenties en je als het ware ontmaskeren. Schat de situatie dus goed in en gebruik deze strategie met mate en doelgericht.

3. Top down strategie

Als de beslissing (over hetgeen waar jij voor belt) niet op het allerhoogste niveau binnen de organisatie wordt genomen, vraag dan naar de directeur of een ander hooggeplaatst persoon in de organisatie. Je komt dan meestal bij een (persoonlijk) assistent of directiesecretaresse terecht. Als er wordt gevraagd waar je voor belt, leg je bijvoorbeeld uit dat je belt over het optimaliseren van de opbrengsten van de bedrijfssoftware (als dat het onderwerp is waarvoor je belt). In veel gevallen zal de secretaresse (of de directeur zelf) zeggen dat je een niveau lager moet zijn. Je krijgt vaak direct de naam en functie van degene die je kunt bellen. Je belt daarna min of meer op referentie. Je kunt dan zeggen: "Volgens mevrouw Janssen (de directiesecretaresse) moest ik naar u vragen!". Iets gedurfter nog is te insinueren dat je op voorspraak van de directeur belt: "Ik bel over de bedrijfssoftware en had in eerste instantie naar de heer Pietersen (de directeur) gevraagd, maar ik begreep dat u degene bent die hiervoor verantwoordelijk is". Let wel: je liegt nooit! Je zegt dus niet dat je de directeur gesproken hebt, als dat niet zo is. Wel insinueer je hiermee dat je de directeur gesproken hebt. Tegelijkertijd maak je gebruik van de eerste strategie (maak iemand belangrijk) door te zeggen dat hij of zij door de directeur als verantwoordelijke voor deze belangrijke beslissing wordt gezien.



Ik hoop dat
u mij kunt
helpen...

4. Begin een moeilijk verhaal, dat de poortwachter niet precies op waarde kan schatten

Je zorgt er hierdoor als het ware voor dat de poortwachter het belang van jouw verhaal niet helemaal op waarde kan schatten. Kom hierbij zeker, beslist en kundig over. Bijvoorbeeld: "Ik bel over de verdere stroomlijning van jullie distributieproces". Of: "Ik wil graag verder met haar praten over de consequenties van de nieuwe richtlijnen." Deze strategie faalt wederom vaker bij goed ingelichte directie- of persoonlijke assistentes. Weet dus vooral wanneer je deze strategie niet kunt gebruiken! Bij het eerste (telefonisten/ receptionisten) en het vierde (collega's die niet binnen hetzelfde vak- of verantwoordingsgebied als de beslisser werkzaam zijn) type werkt dit veelal goed. Bij directe collega's of ondergeschikten die binnen hetzelfde vakgebied werkzaam zijn (type 3), hangt de kans op succes af van het type persoon (van nature behulpzaam of juist terughoudend) en van het belang wat iemand heeft om jou te helpen.

5. Gebruik een trucje

Er zijn legio bruikbare trucjes om langs de poortwachter te komen. Hieronder volgen er enkele:

- Bel eens voor 08.30 of na 17.00 uur. Veel secretaresses werken dan niet en je komt zo vaker terecht bij collega's die geen poortwachtersfunctie hebben.
- Bel eens als eerste met de afdeling verkoop en/ of personeelszaken. Zij helpen je vaak snel verder. Verkopers hebben vaak begrip voor de taak die jij aan het uitvoeren bent. Koude verkoop hoort immers vaak tot hun takenpakket. De medewerkers van de afdeling personeelszaken hebben ook vaak geen poortwachtersfunctie maar kennen wel veel collega's en ze weten vaak veel over 'wie wat doet' in een organisatie.
- Als je wordt gevraagd informatie op te sturen kun je de betreffende poortwachter vragen wanneer deze aanwezig is om te horen of de informatie is bevallen. Je weet natuurlijk uit ervaring dat de kans dat je zo bereikt wat je wilt uitermate klein is. Je weet dan ook precies wanneer hij/ zij niet aanwezig is. Dit is een mooi tijdstip om je geluk nog eens te beproeven bij een andere poortwachter.
- Probeer eens het laatste cijfer of de laatste 2 cijfers van het bedrijfsnummer dat je belt aan te passen. In plaats van 0488-470190 bel je bijvoorbeeld 0488-470191. Kies dus een willekeurig doorkiesnummer in plaats van de 0. Je krijgt meestal wel een willekeurig iemand uit de betreffende organisatie aan de lijn. Doe heel verbaasd en vraag naar de verantwoordelijke voor jouw onderwerp. De meeste mensen willen snel van je af en verbinden je door naar de juiste persoon. De kans dat je op deze wijze een 'screenende poortwachter' treft, is relatief klein.

- Noem een naam! Al is het iemand die je helemaal niet kent en die je van het internet hebt gehaald. Door een naam te noemen en vervolgens heel verbaasd te reageren ("Moet ik niet bij Hans zijn? Bij wie dan wel?"), is de kans dat je alsnog de goede richting op wordt geholpen groot. Het belang van het hebben van een naam is groot en hebben we daarom aan het begin van deze whitepaper al besproken.
- Wanneer je de voornaam van jouw beoogde contactpersoon (de beslisser) weet, is een handige tip de volgende: vraag naar de voornaam van je contactpersoon en eventueel daarna wat aarzelend de achternaam:
"Ik ben op zoek naar Bonne....." of "Is Bonne bereikbaar?" (korte stilte)" Burger" Ja, dank u". Dit insinueert dat je de contactpersoon al langer (persoonlijk) kent en je zult zien dat je makkelijker doorverbonden wordt.

Moet ik niet
bij Hans zijn?
Bij wie dan
wel?

Er zijn drie belangrijke valkuilen bij het langs de poortwachter komen

1. Te snel in details vervallen en te inhoudelijk reageren

Als een poortwachter vraagt waarvoor je belt, is het verleidelijk om een heel verhaal te gaan vertellen. Je anticipeert als het ware op de mogelijke screeningsintentie van de poortwachter. Dit moet je juist niet doen. Eventueel kan dat nog later als de poortwachter je om verduidelijking vraagt van je antwoord. Je moet in eerste instantie dus altijd kort en bondig proberen te zijn. Let op dat je goed inschat of iemand uitsluitend een poortwachter is of ook een (belangrijke) beïnvloeder. In het geval van directiesecretaresses en (persoonlijke) assistenten (zeker op het allerhoogste niveau) geldt veelal dat zij niet alleen poortwachter zijn, maar ook invloed uitoefenen op de inhoudelijke beslissing. Behandel hen dus meer als beïnvloeder dan sec als poortwachter.

2. Geen strategie kiezen

Het verwarren van verschillende strategieën of zelfs helemaal geen strategie hebben. Stel dat je gebruik maakt van een combinatie van dominant, autoritair gedrag en het vragen om hulp. Dit zal niet succesvol

zijn, beide signalen zijn te tegenstrijdig. Of heel aardig en charmant beginnen en dominant en kwaaiig worden als je niet direct wordt doorgelaten. Je valt dan uit je rol. Ga voor één strategie met al je overtuiging. Door te switchen verlies je vaak je geloofwaardigheid.

3. Te snel opgeven

Veel telefonische verkopers haken al direct af na de eerste moeilijke wedervraag of weerstand (zie hieronder voor meer uitleg). Ze verwachten bij voorbaat al dat het niet gaat lukken. Het is eerlijk gezegd vaak ook zo dat wanneer de poortwachter moeilijke vragen gaat stellen, je er geregeld niet langskomt. Als je het niet probeert op een rustige, vriendelijke en besliste manier heb je helemaal geen kans. Om goed te worden in dit onderdeel van telefonische acquisitie heb je veel doorzettingsvermogen nodig. Je zult versteld staan hoe vaak het je uiteindelijk wél lukt als je de besproken tactieken uit deze whitepaper volgt. Verwacht dus een positieve uitkomst ondanks de onvermijdbare afwijzingen op je pad.



Veel voorkomende
weerstand (om jou
door te verbinden)
en hoe hier mee
om te gaan



In dit laatste deel komen een aantal veel gehoorde vragen of zoals je ze ook kan noemen, 'weerstand' aan bod. Bij elk van de veelgehoorde weerstanden lees je één of meerdere tips hoe hier mee om te gaan.

"Stuur maar een mail"

Vaak volgt nog de toevoeging: "Als het interessant voor ons is bellen we u zelf wel terug". Vaak blijkt dit advies opvolgen en terugbellen een dood spoor. Kansrijke reacties zijn dan:

- Spreek uw zorgen uit. Zeg bijvoorbeeld: "U weet net als ik dat die mail op de grote stapel belandt" of: "Ik wil hem heel graag zelf kort spreken om de te sturen mail persoonlijk te introduceren. Wanneer is hij bereikbaar?" Dit heet de 'stealing thunder' techniek, oftewel gewoon zeggen wat je denkt (benoemen wat zowel jij als waarschijnlijk ook de poortwachter in kwestie denkt). Het is een gewaagde tactiek, maar voor een poortwachter vaak zo onverwacht eerlijk, dat deze een positief resultaat kan hebben.
- Vraag aan de poortwachter: "ter attentie van wie kan ik het sturen?" Probeer zo dus in ieder geval de naam van de beslisser te achterhalen. Je kunt nu op een ander moment gericht, dit keer met naam, terugbellen. Hopelijk tref je een andere poortwachter die je, nu met naam, sneller zal doorverbinden. Je kunt dit beïnvloeden door de al eerder genoemde tip uit te voeren: vraag wanneer de betreffende poortwachter weer aanwezig is zodat je haar kan vragen naar het resultaat van de opgestuurde informatie. Je belt dan terug wanneer ze er juist niet is natuurlijk.

"We hebben geen interesse"

Dit is meestal een ongegrond reflexbezwaar, want hoe kan de poortwachter dit nu al weten zonder dat hij of zij jouw verhaal heeft gehoord? Je bent gescreend, als verkoper "gemarkeerd" en simpelweg daarom wil hij of zij je niet langs de poort laten.

- Vaak stellen verkopers dan de vraag: "Waarom bent u niet geïnteresseerd?" Deze vraag heeft weinig zin, want een poortwachter heeft bij een reflexbezwaar niet écht over zijn of haar reactie nagedacht. Deze kan en wil hier dan ook bijna nooit inhoudelijk antwoord op geven en je komt op een dood spoor.
- De tactiek die meer kans biedt op succes werkt als volgt: ga eerst meeverten op het bezwaar en stel vervolgens een korte vraag. Bijvoorbeeld: "Het klinkt alsof ik niet de eerste ben die daar over belt". Of: "Ik begrijp dat u vaker gebeld wordt over dit onderwerp!. Mag ik u nog één korte vraag stellen?" "Wat raadt u mij aan om wel in beeld te komen?" "Kunt u mij helpen?". Of: "Wat is volgens u de beste manier om.....". Door beleefd te vragen of je nog één korte vraag mag stellen, voelen ze zich gedwongen je ook wat vriendelijker te behandelen. Ze geven je na deze vraag vaak toch een kans.
Belangrijk hierbij: je kunt alleen maar een goede vraag stellen als je weet welk probleem of welke

pijn je oplost voor je klanten. Nogmaals: de poortwachter heeft in principe het beste voor met zijn of haar bedrijf. Laat de poortwachter voelen dat hetgeen waarvoor jij belt wel eens heel belangrijk voor het bedrijf kan zijn.

- Zeg dat je na deze ene vraag het gesprek wilt beëindigen. Hierdoor zijn poortwachters minder op hun hoede. Ze denken 'Nog even die ene vraag beantwoorden en dan ben ik van je af!' Wat zij zich niet realiseren is dat jij hen met die vraag alsnog bij het gesprek probeert te betrekken.
- Verbazing: een andere tactiek is verbaasd reageren dat er geen interesse is. Refereer hierbij aan al die andere bedrijven en contactpersonen die juist wel in gesprek zijn gegaan met jou en nu met veel succes werken met onze oplossing/ product. Intonatie en stemgebruik zijn bij deze tactiek cruciaal; je moet daadwerkelijk overtuigd verbaasd zijn of tenminste reageren, wil dit zinvol zijn.

"We zijn reeds voorzien"

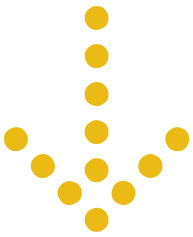
Eigenlijk is deze weerstand exact gelijk aan de vorige. Ook hier kun je, na meeveren, een korte vraag als tactiek inzetten. Voorbeeld van een vraag: "Dat had ik ook niet anders verwacht". Geef vervolgens aan hoe belangrijk dit voor hun bedrijf is. "Neemt niet weg dat de heer/ mevrouw [naam

van je contactpersoon] ongetwijfeld altijd kijkt of er zaken verbeterd kunnen worden. Ik weet zeker dat hij dit interessant gaat vinden! Is hij momenteel bereikbaar?"

"Heeft u al eerder contact gehad?"

Met name bij grote en internationale organisaties kom je dit al langer tegen, maar ook binnen MKB-bedrijven wordt steeds vaker een 'no name policy' gehanteerd. Het wordt bij telefonische acquisitie en specifiek bij het voorbij de poortwachter komen, dus steeds belangrijker vooraf een naam te hebben. Vandaar dat we dit onderwerp meerdere keren laten terugkeren. Wees je hier bewust van en bereid je dus goed voor.

Bij een 'no name policy' is er sprake van vastgesteld beleid om geen 'onbekenden' door te verbinden en je merkt snel genoeg of de telefonist(e) hiervan af mag wijken. Doe in ieder geval een appèl op zijn of haar hulp en vraag wat de beste manier is om toch in contact te komen. Vaak zal dat niet lukken, je enige kans is dan dus om een naam (desnoods niet van de beslisser, maar van een collega) te gaan zoeken op internet om hierna weer terug te bellen. Een andere manier om dit te omzeilen, is door bijvoorbeeld te zorgen dat je bij personeelszaken uitkomt. Als het onderwerp waar je voor belt niet gerelateerd is aan personeelszaken,



hebben medewerkers op deze afdeling vaak geen poortwachtersrol. Door daar te vragen of mevrouw Janssen nog steeds verantwoordelijk is voor ICT (als je daarvoor belt), insinueer je dat je eerder contact hebt gehad. De natuurlijke reactie van veel medewerkers personeelszaken zal zijn dat ze je vertellen dat dit niet het geval is, maar dat mevrouw Pietersen er nu over gaat. Soms kun je je zelfs dan direct laten doorverbinden, maar in elk geval heb je de naam achterhaalt.

“Waar gaat het over?”

Pas op! Ga niet teveel uitleggen: het kan namelijk gewoon een “doorverbindvraag” uit automatisme zijn. Het hoeft nog geen hobbels of weerstand te zijn. Of: “Dat is (een beetje) een lang verhaal... <stil zijn dan>”

Of: “Dat bespreek ik liever met hem/ haar”. Deze reactie werkt weer het beste met de directie, autoritaire stijl. Je insinueert dat je belangrijk bent en veel poortwachters vragen dan niet door. Een

belangrijke klant of prospect doorvragen naar zijn intenties is namelijk niet gewenst. Die moet snel geholpen worden, is vaak de (terechte) gedachte.

“Wilt u wat verkopen?”

Dit een lastige hobbels, want als je “ja” zegt ben je ontmaskerd als verkoper. Besef dat de poortwachter deze vraag niet zo snel zou stellen als ze je niet direct had ontmaskerd als verkoper. In het proces hier voor moet je dus mogelijk al wat veranderen om anders binnen en over te komen. Een mogelijk antwoord is: “Ja als dat kan graag!”. Een andere: “Nou, daar is het nog iets te vroeg voor, dat weet ik pas als ik hem hierover heb gesproken.” Liefst op een humoristische manier gebracht. ‘Stealing thunder’ dus: wees eerlijk en direct, dat verwacht de poortwachter vaak niet. Breng dit altijd met veel overtuigingskracht. Ga in ieder geval niet liegen. We horen nog te vaak het antwoord: “nee”. En dat is natuurlijk een leugen die zich vaak snel tegen je keert op het moment dat de poortwachter je alsnog definitief kwalificeert als een verkoper.

over de auteur

Bonne Burger – oprichter / directeur verkoop Vendere – heeft z'n leven lang al een passie voor alles wat te maken heeft met commercie. Dik tien jaar geleden is hij Vendere (Telesupport) begonnen, omdat hij vond (en vindt!) dat telefonische acquisitie zelden kwalitatief wordt uitgevoerd. Hier is voor veel bedrijven winst te behalen. Als je het professioneel doet, het als vak behandelt. Want goed bellen is een vak. Vendere doet tegenwoordig veel meer dan telefonische acquisitie alleen. Ze ondersteunen met een breed dienstenpakket bedrijven bij het optimaliseren van hun verkoopresultaat. Concreter: bij het winnen van nieuwe klanten. Bonne geeft op dagelijkse basis advies aan bedrijven op al deze gebieden. Hij doet waar hij goed in is: mensen adviseren, trainen in, maar vooral enthousiasmeren voor zijn vak: verkopen!





Welke houding
brengt succes?

Vorbij de poortwachter komen blijft één van de moeilijkste onderdelen van het telefonisch acquisitieproces. Zelfs de allerbesten onder ons lukt het regelmatig niet om langs de poortwachter te komen. Er is dan ook geen sleutel naar 100% succes. Je zult dus, ook al ben je relatief succesvol op dit onderdeel, veel afwijzingen moeten kunnen verwerken. Alleen door je positief te blijven opstellen kun je succesvol zijn.

Persoonlijke stabiliteit en je bewust zijn van dat wat je (stem) uitstraalt is erg belangrijk. Iemand met een oprecht positieve overtuiging is veel lastiger tegen te houden. Anders gezegd: als je je als een prettig, stabiel mens opstelt en je het positieve verwacht, gaat het percentage 'lastige poortwachters' omlaag en zal je vaker je doel bereiken.

Voordat je dus überhaupt een strategie kiest en toepast om voorbij een poortwachter kan komen, is het van belang te beseffen dat het simpelweg in veel gevallen soepeler gaat dan je vooraf kunt bedenken. Als je de naam van de beslisser weet, vraag dan op een rustige, maar gedecideerde manier om naar hem of haar doorverbonden te worden. Door rust en zelfvertrouwen uit te stralen, zal je merken dat de psychologische drempel van de poortwachter in lang niet alle gevallen zo hoog is. Je wordt regelmatig gewoon doorverbonden!

Als je niet meer het goede verwacht, haak je sneller af in het gesprek. Daarnaast wordt jouw houding opgepikt door de poortwachter wat er vaak in resulteert dat ze je niet doorverbindt. Andersom geredeneerd: iemand met een oprecht

positieve overtuiging is veel lastiger 'tegen te houden'. Positiever gezegd: als je je als een prettig, stabiel, mens opstelt gaat het percentage 'lastige poortwachters' omlaag. Dat brengt me op nog een mentale blokkade: de naam 'Poortwachter' heeft een negatieve klank. Zodra je haar gaat zien als 'diegene die je alleen maar probeert tegen te houden' heb je meer last van haar. Zie haar zoveel mogelijk als een mens en degene die jou gaat helpen en niet per definitie als een lastig persoon.

Tot slot

We hebben in het bovenstaande stuk uitvoerig beschreven hoe om te gaan met de poortwachter. Het is een van de moeilijkste facetten van het B2B telefonisch acquisitieproces. Het is vooral moeilijk omdat het, hoe goed je er ook in wordt, vaak genoeg ook niet zal lukken. Blijf positief en geloof in een positieve uitkomst. Schat in welk type poortwachter je aan de telefoon krijgt, pas je strategie hierop aan en experimenteer met alle bovenstaande tips, trucs en tactieken. Heb bovenal een positieve basishouding en straal rust en (zelf)vertrouwen uit. Je zult zien dat je dan (nog) succesvoller wordt.

Vendere Nederland

Wanraaij 4,
6673 DN Andelst
T (0488) 470 190
E info@vendere.nl

Vendere België/Belgique

Interleuvenlaan 62,
3001 Leuven (Belgique)
T +32 (0)16 36 02 63
E info@vendere.be

Vendere Deutschland

Im Hammereisen 27-F
47559 Kranenburg (Kreis Kleve)
T +49 2826 91810-0
E sales@vendere.de

Vendere Polska

Centrum LIM
nr.03.279
Al. Jerozolimskie 65/79
00-697 Warszawa, Polen
T +48 661 426264
E info@vendere.pl



VENDERE.NL