



S5A8 Rémy Van Haver: Waarom de beste coldcaller vooral luistert

Inleiding

Een goed verkoopgesprek vraagt meer dan een overtuigende pitch. Salescoach Rémy Van Haver laat zien hoe je door nieuwsgierig te zijn en gerichte vragen te stellen een heel ander gesprek krijgt. Geert Hoffbauer verkent met hem hoe ondernemers hun drempel om te prospecteren kunnen verlagen en met elk telefoontje beter kunnen worden.

Spreker: Rémy Van Haver – Sales met Inzicht

Gastheer: Geert Hoffbauer – Elk stapje telt

Inhoudstafel

- 00:02 – Intro: dat telefoontje dat maar blijft liggen
- 00:43 – Rémy's eerste coldcall en waarom scripts je kunnen beperken
- 05:23 – Geef de klant de hoofdrol in het gesprek
- 08:39 – Wat is coldcalling en wat wil je ermee bereiken?
- 11:24 – De BANT-methode: kwalificeren zonder een vragenvuur
- 15:13 – Waarom de juiste prospecten kiezen zoveel verschil maakt
- 17:22 – Waar komt de drempel om te bellen vandaan?
- 20:05 – Routine opbouwen en afwijzing leren relativeren
- 25:07 – Bijleren na elk gesprek en betere vragen durven stellen
- 29:52 – Bellen, videoberichten of audioberichten?
- 31:05 – Een eerste oefening: leer écht luisteren
- 33:11 – Afsluiting

Kerninzichten per hoofdstuk

Intro: dat telefoontje dat maar blijft liggen (00:02)

Verkopen voelt voor veel ondernemers ongemakkelijk. Ze willen klanten helpen, maar vrezen opdringerig over te komen. Rémy Van Haver vertrekt vanuit een eenvoudig uitgangspunt: een verkoopgesprek mag in de eerste plaats gewoon een gesprek zijn.

Rémy's eerste coldcall en waarom scripts je kunnen beperken (00:43)

Rémy herinnert zich zijn eerste coldcall bij Salesforce. Tot zijn verbazing leverde die meteen een deal op, maar de daaropvolgende telefoontjes verliepen veel minder succesvol. Hij ontdekte gaandeweg dat een strak script hem minder ruimte gaf om zichzelf te zijn. Door te experimenteren met woorden, vragen en invalshoeken werd bellen voor hem een stuk natuurlijker en aangenamer.

Geef de klant de hoofdrol in het gesprek (05:23)

Rémy gebruikt het begrip main character energy om uit te leggen hoe hij naar verkoopgesprekken kijkt. De klant speelt de hoofdrol in zijn eigen verhaal; als verkoper probeer je daarin een waardevolle bijrol te vervullen. Dat betekent aandachtig luisteren, vragen stellen en ontdekken wat voor die persoon relevant is. Wie vooral zijn eigen aanbod opsomt, loopt het risico de aandacht van de ander snel te verliezen.

Wat is coldcalling en wat wil je ermee bereiken? (08:39)

Coldcalling is een manier om proactief contact te leggen met iemand uit je potentiële doelgroep. Het doel van zo'n eerste gesprek is te ontdekken of er interesse, een behoefte of een mogelijke toekomstige samenwerking is. Rémy benadrukt dat je vooraf best bepaalt wat je uit het telefoontje wilt halen. Zo krijgt het gesprek richting, zonder dat je meteen een verkoop moet forceren.

De BANT-methode: kwalificeren zonder een vragenvuur (11:24)

Met de BANT-methode onderzoek je vier zaken: budget, beslissingsbevoegdheid, behoefte en timing. Die informatie helpt je bepalen of een potentiële klant goed aansluit bij je aanbod. Volgens Rémy hoef je die vier punten niet als een vragenlijst af te werken. Eerst maak je verbinding, daarna kun je op een natuurlijke manier de nodige informatie verzamelen, eventueel verspreid over meerdere gesprekken.



Waarom de juiste prospecten kiezen zoveel verschil maakt (15:13)

Het resultaat van coldcalling hangt volgens Rémy sterk af van wie je belt. Een lange lijst willekeurige contacten kan minder opleveren dan een kleinere selectie van mensen die echt bij je doelgroep passen. Als gesprekken weinig afspraken opleveren, loont het daarom om ook je doelgroep en aanbod kritisch te bekijken. Misschien ligt het probleem niet bij je belvaardigheden, maar sluit je oplossing onvoldoende aan bij de mensen die je benadert.

Waar komt de drempel om te bellen vandaan? (17:22)

Voor je belt, begin je vaak zelf redenen te bedenken waarom het gesprek ongelegen zou komen. Misschien is de ander te druk of zit die niet op jouw telefoontje te wachten. Rémy herkent die weerstand, ook bij zichzelf. Zijn ervaring leert dat vooral het eerste telefoontje moeilijk is en dat de volgende gesprekken doorgaans vlotter verlopen.

Routine opbouwen en afwijzing leren relativeren (20:05)

Rémy raadt ondernemers aan om prospectie over de week te spreiden. Elke dag één of twee telefoontjes doen helpt om het ritme vast te houden en de drempel klein te houden. Daarnaast maakt hij een belangrijk onderscheid: wanneer iemand je aanbod afwijst, betekent dat niet dat die jou als persoon afwijst. Door de druk op het resultaat te verminderen, ontstaat meer ruimte voor een ontspannen gesprek.

Bijleren na elk gesprek en betere vragen durven stellen (25:07)

Rémy stelt voor om na elk telefoontje vijf vragen te beantwoorden: wat deed ik goed, wat kon beter, welke informatie verzamelde ik, welke informatie had ik nog kunnen verzamelen en welke feedback zou iemand anders mij geven? Door die reflectie maak je van elk gesprek een leermoment, ook wanneer er geen afspraak uit voortkomt. Hij moedigt verkopers bovendien aan om af en toe buiten hun gebruikelijke vragen te treden. Zo ontdekken ze meer over de klant en blijven ze hun aanpak verbeteren.

Bellen, videoberichten of audioberichten? (29:52)

Coldcalling betekent letterlijk dat je iemand belt, maar prospecteren kan ook via andere kanalen. Rémy is minder enthousiast over lange audioberichten, omdat de ontvanger tijd moet vrijmaken om ze volledig te beluisteren. Wie via LinkedIn persoonlijk contact wil leggen, kan volgens hem beter een kort videobericht overwegen. Daarbij ziet de ontvanger meteen wie er spreekt.

Een eerste oefening: leer écht luisteren (31:05)

Je hoeft niet meteen een onbekende te bellen om je verkoopvaardigheden te oefenen. Rémy stelt voor om te beginnen bij een collega, vriend of partner. Probeer twee tot vijf minuten lang alleen vragen te stellen die voortbouwen op wat de ander vertelt, zonder het gesprek naar je eigen ervaringen te sturen. Wie zo leert luisteren, legt een stevige basis voor betere prospectiegesprekken.

Afsluiting (33:11)

Geert bedankt Rémy voor zijn inzichten en nodigt luisteraars uit om na te denken over wat ze zelf kunnen toepassen. Misschien is dat één telefoontje dat al te lang op je lijst staat, of een oefening om aandachtiger te luisteren. Kleine stappen zijn voldoende om in beweging te komen.

Meer weten?

Meer weten over Rémy Van Haver en Sales met Inzicht? <https://www.salesmetinzicht.be/>.

Meer over Elk stapje telt: www.elkstapjetelt.be.

