

Moeilijke mensen, lastig gedrag en Turkse koffie

Richard van Houten

Als ik het heb over moeilijke mensen (klanten of collega's), zeggen psychologen dat ik dat niet mag zeggen. Er zijn namelijk geen moeilijke mensen. Maar wel lastig gedrag.

Toch, als ik het heb over 'lastig gedrag' van mensen, krijg ik niet dezelfde reacties van mensen dan als ik spreek over 'moeilijke mensen'. De term 'moeilijke mensen' gaat over veel meer dan lastig gedrag. Denk zelf maar eens na wat je antwoord is als ik je vraag: "heb je mensen met lastig gedrag in je omgeving", óf als ik je vraag: "heb je moeilijke mensen in je omgeving".

Mijn ervaring is dat bij de eerste vraag de gedachte is dat dat gedrag óf tijdelijk is, óf dat het relatief eenvoudig te veranderen is. Of omdat dit gedrag een gevolg is van de situatie waar hij in zit. Bij de tweede vraag denkt men vaak dat de persoon niet deugd. Punt. Gevolg is dat men denkt dat diens gedrag niet echt verandert. Hierin zit direct een vooroordeel besloten. En dat is precies wat duidelijk gemaakt moet worden. Want nu ben jij namelijk op z'n minst óók een moeilijke persoon. Je denkt en handelt dan vanuit emotie. En zo los je dit probleem niet op, tenzij je het kort functioneel inzet.

Strategie

Om moeilijke mensen 'kalt te stellen', moet je een strategie volgen. Consequent. En dat is om met gevoel, doch rationeel (met empathie maar niet emotioneel) de ander aan te spreken op zijn moeilijke gedrag. Hou daarbij rekening met het volgende:

- Spreek hem niet individueel aan in een groep (niet veilig voor hem en gevaar voor groepsgedrag en gezichtsverlies)
- Er moet een zekere vertrouwensrelatie zijn (dat je geen misbruik maakt van zijn erkenning van zijn lastige gedrag)
- Geef vooral ook erkenning en waardering voor hem op andere momenten. Los van het aanspreekmoment. Doe dit vaker dan hem aanspreken op zijn lastige gedrag. Dat zorgt voor bondgenootschap. Als persoon respecteer je hem (wel). Van bondgenoten kun je best een 'tikkie' hebben. Dat is niet het geval bij iemand die beschouwd wordt als een 'vijand', die op persoonlijk vlak problemen met je heeft.
- Zorg daarom dat je de 'moeilijke' altijd érgens kunt respecteren. Persoonlijk en zakelijk.
- Ben je zélf soms de moeilijk persoon? Zo ja durf dat toe te geven en doe als de Turk.

Turkse koffie

Er is een nieuwe fietsenmaker in het dorp. Een Turkse man. Naast het treinstation staat een gebouw waar fietsen gestald kunnen worden. En in dat gebouw zetelt de fietsenmaker, die voor iedereen alle tijd schijnt te hebben. In tegenstelling tot de A-merk concurrent op een steenworp afstand, waar je voor een eenvoudige bandenwissel pas over 4 dagen terecht kunt. Extra personeel kost hem teveel. En bij een reparatievraag kijkt hij steevast sacherijng en lijkt er geen zin in te hebben. Een typische moeilijke man.

"Wilt u koffie?", vraagt de 67 jarige Turk me vriendelijk als ik voor een reparatie binnenkom.

"Graag!" En we voeren een geanimeerd gesprek over van alles en nog wat. Wat een aardige man is dit.

Respect: Hoge kwaliteit oprechte aandacht is nergens meer te krijgen.

Nog nooit heb ik een dergelijke vrolijke oprecht gemeente aandacht mogen ontvangen van een fietsenmaker. Wat een feest. Het maakt mijn dag gelijk goed. Vrolijke energie. Én: iedereen kan elke dag wel wat aandacht gebruiken. Het is ook respect tonen. Erkenning en waardering dat je bestaat. Dat iemand interesse in je toont. Dat willen we allemaal.



En de leenfiets is door andere fietsenmakers ook nog nooit aangeboden.

Als ik wil vertrekken zegt/vraagt hij mij: *"Goede service toch? "Zeker!"*, antwoord ik hem.

Vervolgens zegt hij: *"Mooie prijs toch?" "Ja hoor, zeker ook"*.

Dan stopt hij 5 visitekaartjes van zijn shop in mijn hand en zegt zacht: *"wel goede promotie voor mijn winkel maken hé.....?"* Ik kan niet anders. Graag zelfs. Slim van hem!

Ik heb overigens de duurste buitenband van hem gekocht. 50% voor de kwaliteit, 50% voor hem.

En terwijl ik de fiets-werkplaats verlaat, komt een vrouw binnen, met een lekke band.... Nog net hoor ik hem haar vragen: *"Wilt u koffie?"*

Conclusie:

'Personal interest selling' als ultiem 'anti-moeilijke mensen' middel' én concurrentievoordeel.

De verbeterde wachttijden en leenfiets zijn concurrerende voordelen t.o.v. andere winkels, maar het allergrootste concurrentieel voordeel is de onverdeeld hoge kwaliteit aandacht die je geeft/krijgt.

Bij educational selling geef je eerst (zonder push iets te gaan aanschaffen) gratis waardevolle kennis, waarmee de prospect zichzelf en zijn keuzeprocess professionaliseert/verbetert. Je geeft extra aandacht en erkenning voor zijn problemen/situatie. Door het 'voor wat-hoort wat' principe gunt hij je zo eerder een aankoop bij jou.

Maar belangrijk naast zakelijke aandacht is extra persoonlijke aandacht. Ook al kost dat misschien best wat tijd en inlevingsvermogen. 'Personal interest selling' maakt jouw werk toch ook leuker, als je iets kunt geven? Tegelijkertijd kun je dan ook af en toe rationeel duidelijk maken wat je niet respecteert van de ander. Moeilijke mensen waarderen namelijk ook directheid en duidelijkheid. Als je het maar goed brengt.

Helemaal mooi als de persoonlijke aandacht onverwacht is. 'Vroeger' vonden salesmanagers niets leuker dan aan het einde van het face-to-face gesprek nog even onverwacht een aardigheidje uit de achterbak te halen. Speciaal voor de klant als persoon.

Zo versterk je de relatie pas echt. Zeer nuttig, omdat je door een zeer goede relatie belangrijke zaken eerder en beter te weten komt. En je voorkomt lastig gedrag van moeilijke klanten of collega's.