

Trainwave

Tennisballen, menpaarden en marktkramen. Enige samenhang in deze opsomming is ver te zoeken, totdat het woord 'training' aan het rijtje wordt toegevoegd. Genoemde voorwerpen en diersoort blijken ineens belangrijke middelen om kennis, vaardigheden en attitudes van farmamanagers op te vijzelen. Een 'trainwave' voor wie eens wat anders wil.

luc@axioma.nl, maxim@axioma.nl

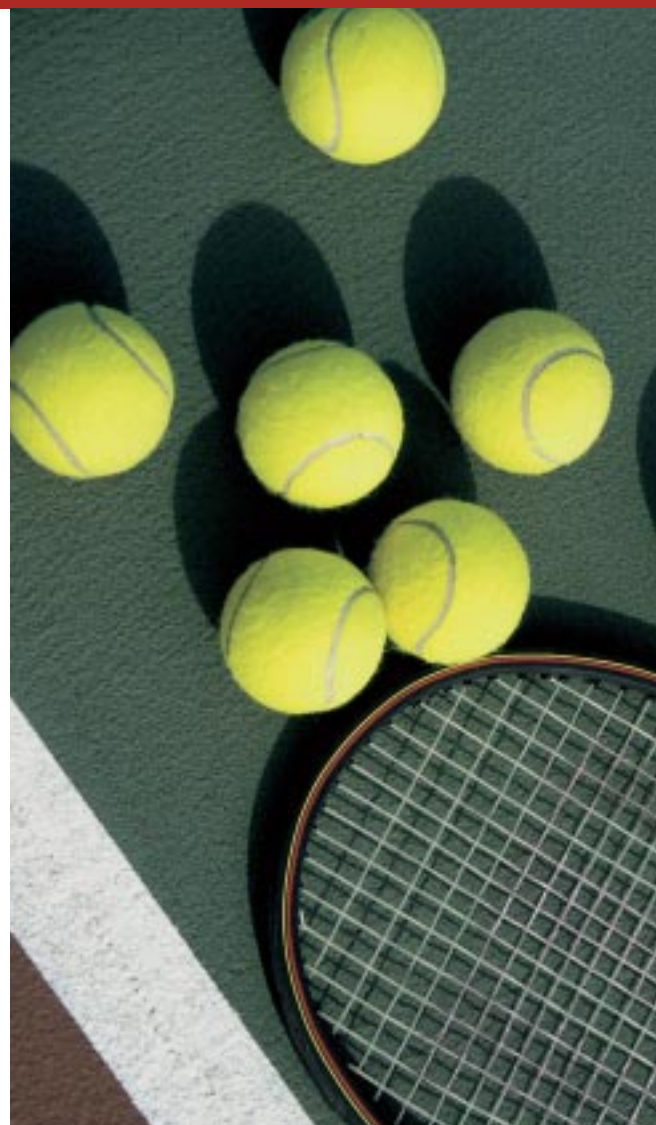
Effectieve tennisballen

Salesmanager Vincent Franssen van Solvay Pharma stuurde vijf medewerkers van zijn team naar 'tennisles'. Zij moesten leren zichzelf open te stellen voor hun gesprekspartner en niet alleen focussen op hun target. "Met een backhand gericht in de rechterhoek slaan, lukt zes van de tien keer. Maar het gaat veel beter als je mensen vraagt alleen die richting op te slaan en zich te concentreren op waar ze mee bezig zijn: de slag", belicht Franssen een aspect van de training van Inner Effect. "Op die manier zou de artsbezoeker ook zijn gesprekken moeten voeren. Durf de doelstelling even los te laten en ga onbevangen het gesprek in. Luister naar de arts en zijn behoeften en maak aan de hand van het gesprek de keuze wanneer je de zakelijke of persoonlijke kant opgaat. Dit vraagt om heel veel vertrouwen in jezelf en in wat je kunt."

Zelfvertrouwen kweken, blijkt het sleutelwoord in de training van Geo van Dam (Effect) en Sander Rutgers. Een effect zag de salesmanager direct. "Twee van de deelnemers hadden voorafgaand aan de cursus moeite om in de zomertijd afspraken te maken. Om hun target te halen, moesten ze afspraken forceren, alles op alles zetten om op korte termijn gesprekken te regelen. Om die rustige periode te overbruggen, verstuurden ze mailings of begonnen een conversatie met een foutieve instelling: 'Dit wordt vast niks'. Tja, dan lukt het natuurlijk ook niet. Door zich beter te focussen, komen ze op 'slechte' dagen terug met vijf volwaardige gesprekken."

"In de farma ligt de focus vooral op vaardigheden en rayonmanagement. De rayonmanager weet precies bij wie en hoe hij zijn kunstje kan en moet doen. Ik vind echter dat arts en rayonmanager een goed gevoel dienen over te houden aan het onderhoud", legt Franssen het hoe en waarom van de training uit. "Wie alleen focust op zijn target, kan niet goed luisteren naar het verhaal en de wensen van de arts. Het gesprek hoort een 'feestje' te zijn waarbij beiden profijt hebben van het gesprek." Om dat gevoel hanteerbaar te maken, daarvoor diende de training Inner Effect. "Er zijn bureaus die daarbij teruggaan naar iemands vroegste herinneringen. Die psychologische benadering gaat mij te ver. Een training moet wel aansluiten op de individuele praktijksituatie en het potentieel van de deelnemer."

Meer informatie www.innereffect.nl



Marktpraat

'Drie T-shirts voor tien euro!', schalt het over de Albert Cuypp in Amsterdam. Op deze goederenmarkt wierp een mix van zes jonge en ervaren artsbezoekers van MSD zich een dag lang op als marktkoopman of -vrouw in onder meer dames- of herenkleding, leren tassen en oosterse waar. Aandacht voor het afsluiten van transacties en voor uitstraling vormden voor MSD's salestrainer Bob van Foeken het hoofddoel van deze Albert-Cuypptraining. Als trainer ziet Van Foeken in de opleiding van Targa Training aanknopingspunten voor de dagelijkse praktijk van de artsbezoeker. "Wie oogcontact zoekt, neigt mensen aan te trekken, bleek bijvoorbeeld. Voor deelnemers zou de training echter een ver-van-mijn-bed-show kunnen zijn, omdat het leer-effect niet keihard aanwezig is. Voor hen is het vooral een leuke training. Leuk omdat de artsbezoeker in zijn dagelijkse werk niet aan directe verkoop doet. Nu bracht elke transactie direct geld in het laadje en konden ze benoemen wat ze hadden verkocht." Van Foeken looft de opzet en begeleiding van de training. "Helaas kwam de feedback meer van de trainer dan van de marktkooplieden, die hadden best hun Amsterdamse scherpe tong mogen laten horen." De deelnemers van MSD vonden het vooral 'een leuke ervaring', aldus de salestrainer. "Een paar cursisten zeiden niet zoveel voor zichzelf te hebben geleerd. Wel toonden ze bewondering voor het marktkoopmanschap. Ze waren blij dat het niet hun dagelijkse werk was." Gezien de eerste reacties verwacht Van Foeken geen direct resultaat terug te zien in de dagelijkse praktijk van de artsbezoekers. Maar we hebben er geen spijt van dit gedaan hebben, omdat wij met dit onderdeel van het bedrijf hebben laten zien dat we op zoek zijn naar innovatie, ook op het gebied van training."

Meer informatie: www.targatraining.nl



Paardentaal

"Hoe versiert-ie het om een span paarden exact te laten doen wat hij wil?" Organisatieadviseur Joost Huijsman van MENagementtraining Onder de Kastanje leert cursisten hun eigen functioneren te managen, niet alleen door ze theorie aan te reiken, maar door ze tevens een span paarden te laten menen. "We willen deelnemers trainen op effectief gedrag en doelgericht functioneren. Een bedrijf managen doe je het best op basis van onderling vertrouwen. Dat wordt je gegund als je duidelijke signalen afgeeft en consequent handelt. Ook paarden hebben dat nodig. Pas dan zal het span zonder weerstand aanwijzingen opvolgen en met plezier een topprestatie leveren, precies wat een manager ook wil bereiken. Dat is iets anders dan commanderen en de teugels stevig aantrekken, wat de meeste deelnemende managers doen. "Veel mensen vinden het lastig anderen duidelijk te maken wat ze willen. Ze kletsen om de brij heen, spreken geen resultaten met collega's af. Dat wrekt zich op den duur."

Het leuke van werken met paarden is volgens Huijsman dat ze je gedrag spiegelen. "Dat is heel confronterend. Als je je patserig gedraagt, dus angstig bent, reageert een paard daar direct op. Die trapt daar niet in. Als menner moet je je gedrag dan meteen aanpassen. Hoe oud ze ook zijn, cursisten leren hier altijd iets over zichzelf. Veel deelnemers hebben onvoldoende antennes voor hun omgeving, redeneren met name vanuit zichzelf, denken dat anderen net zo zijn als zij. Ook in de farma zijn veel hoogopgeleiden werkzaam, die veel met hun vak en product bezig zijn. Aan emotionele intelligentie ontbreekt het hen nog wel eens. Door je open te stellen voor de taal van de ander, ook non-verbaal, kun je doelgericht functioneren. Onze zelfmanagementtrainingen zijn daar op gefocust. In één dag zie je al welke reacties je eigen gedrag oproept. Daar kunnen we in een vervolgtraject natuurlijk uitgebreider op ingaan."

Meer informatie: www.onderdekastanje.com

