

Reflectieverslag Sales & Accountmanagement



Voor de acquisitieopdracht van de module Sales & Accountmanagement heb ik meegewerkt bij Copaco, een distributeur van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT). Tijdens deze opdracht werd ik voornamelijk begeleid door Bart Keijzers en Frenk Schoenmakers. Gedurende een aantal dagen ben ik samen met vijf andere studenten aan de slag gegaan met verschillende opdrachten binnen Copaco. Terugkijkend op deze acquisitieopdracht zijn de volgende zaken voor mij duidelijk geworden:

Om te beginnen, past de afstudeerrichting Sales & Accountmanagement bij mij? Toen ik aan deze studie begon, vond ik het vakgebied sales al erg interessant, alleen wist ik nog niet precies wat ik ervan kon verwachten. Door deze module heb ik de kans gekregen om sales in de praktijk te ervaren, en dat is mij, door de opdracht bij Copaco, goed bevallen. De opdrachten bestonden voornamelijk uit het bellen van bestaande klanten van Copaco, dus lauwe acquisitie. Dit beviel mij erg goed. Het was leuk om met mensen in gesprek te gaan en hen vervolgens ook echt iets van waarde aan te kunnen bieden. Over het algemeen reageerden de mensen positief en stonden ze open voor een gesprek, wat een boost gaf aan mijn zelfvertrouwen en me motiveerde om door te werken. Het bellen van een klant, en daarmee sales in het algemeen, heeft iets spannends. Het maakt het werk afwisselend en vooral belonend als het lukt. Alleen al voor die spannende onzekerheid zou ik kiezen voor de afstudeerrichting 'Sales & Accountmanagement'.

Daarnaast zijn er ook nog zaken die ik moet ontwikkelen om succesvoller in sales te zijn. Tijdens de acquisitieopdracht bij Copaco heb ik natuurlijk ook inzicht gekregen in salesvaardigheden die ik nog niet volledig beheers. De belangrijkste is het omgaan met boze klanten. Tijdens de opdrachten bij Copaco belde ik soms klanten die ergens ontevreden over waren en daarom boos reageerden. Ik vond deze situaties lastig om op te lossen en merkte al snel dat ik niet wist hoe ik moest antwoorden. Als ik echt succesvol wil zijn in sales, moet ik beter leren omgaan met deze situaties. Ik moet ervoor zorgen dat ik professioneel blijf, niet dichtklap en het gesprek op een passende manier voortzet. Een ander punt dat ik graag verder zou ontwikkelen is mijn 'onzekere' taalgebruik aan de telefoon. Woorden zoals 'misschien' en 'eigenlijk' komen niet zelfverzekerd over wanneer ik een klant ergens van probeer te overtuigen. Toch gebruikte ik deze woorden omdat het voor mij wat 'veiliger' voelde. Aan deze punten moet ik werken voordat ik echt succesvol in sales kan zijn.

Tot slot het geen dat ik tijdens deze acquisitieopdracht heb geleerd. Tijdens mijn korte tijd bij Copaco zijn dat natuurlijk meerdere dingen, maar enthousiasme is wel het belangrijkste punt. Wanneer ik een klant enthousiast opbelde, stonden zij vaak al open voor een gesprek. Daarnaast straalde enthousiasme af op mijn collega's, wat meteen zorgde voor een gezellige sfeer binnen het team. Door enthousiast te zijn en interesse te tonen, kan iemand al veel bereiken. Dat is het inzicht dat door deze opdracht nog eens echt duidelijk is geworden.