

Performance verbeteren? Managers first!

27-07-2015 09:10

Door Marc Dijk

Verkoopinspirator en auteur van Red de Salestijger

'Goedemorgen, met Van Zutphen. Wij zoeken voor onze winkelmedewerkers een training voor het verbeteren van de upsell. Heeft u dat?'

Deze vraag en vergelijkbare komen met enige regelmaat bij me binnen. Sinds ik op tv ben onder de noemer 'omzetspecialist' is er een beeldvorming ontstaan dat ik samen met verkopers binnen een winkel of horecazaak de omzet 'even' een boost kan geven.

In al deze 'opleidingsvragen' gaat de aanvrager (manager) iets te makkelijk voorbij aan het uitvinden wat nou de échte reden is dat hun verkopers achterblijven in verkoopperformance. Het verbeteren van performance is geen kwestie van een (externe) trainer inzetten en je mensen naar training te sturen. Het is een zaak waarin de volledige performance omgeving moet worden geanalyseerd. Het verbeteren van welke performance dan ook in winkels begint bij het begin: de manager.

Mijn beeld van veel shopmanagers is dat ze te veel over de schutting kijken en te weinig naar zichzelf. Ik zie in de dagelijkse praktijk veel leidinggevendenden die onbewust behoorlijk onbekwaam zijn. Deze managers worden zonder na te denken over de consequenties van de teamperformance 'zomaar' losgelaten op personeel, dat gewoon zijn werk wil doen en goede sturing wil, zonder dat ze voelen dat ze continu gestuurd worden. Performance improvement in winkels begint bovenaan, nooit onderaan. Managers moeten laten zien dat ze hun werk met **bezieling** doen, helder zijn in wat ze **beloven**, en elke betrokkene moet dit dagelijks kunnen **beleven**.

Managers zouden zichzelf de volgende drie vragen kunnen stellen:

1. Wat is mijn (team)ambitie?
2. Faciliteer ik het systeem (proces, skills) dat nodig is om de ambitie te realiseren?
3. Stuur ik voldoende op effectieve acties?

Met de antwoorden op deze vragen kunnen de manager, de trainer en het team veel gericht aan de slag. Veranderen is, in tegenstelling tot wat iedereen roept, helemaal niet moeilijk. Sterker nog, het is een fluitje van een cent. Wil je jezelf als manager of mens echt uitdagen? Werk dan niet langer aan verandering, maar ontwikkel een werkwijze die verandering in stand houdt. En dan met name veranderingen waarbij anderen betrokken zijn.

Doe je klanten, medewerkers en jezelf een plezier. Maak het werken in winkels leuker, energiever, interessanter én winstgevender.