

# Waarom V&D een mental coach had moeten hebben

16-12-2016 03:45



Door Hans Verstraaten (columnist)

Bron: RetailTrends 12

Ik zat onlangs met een retailer te praten die een modeketen runt in het midden des lands. Op een gegeven moment vertelde hij dat hij een mental coach heeft ingeschakeld ten behoeve van zijn personeel. Zoals, zei hij erbij, zoveel veel van zijn collega's doen. Die mental coach zorgt ervoor dat je medewerkers beter in hun vel gaan zitten en vooral zelfbewuster worden en aldus beter met klanten kunnen omgaan. Want wil je kunnen omgaan met de hedendaagse klant dan dien je zogezegd net zo gepantserd te zijn als een M1 Abrams Tank. Voor zover ik weet het best gepantserde ding dat je op een slagveld kunt tegenkomen. Ja, ik vertel ook maar wat die retailer zei – minus die tank dan, die komt helemaal uit mijn mouw – maar ik werd er niet vrolijk van. Ik wist tot dan toe niet dat anno 2016 de klant zich meer en meer manifesteert als een *pain in the ass*, of zoals wij in Brabant zeggen: Keien van Klootzakken. Zelfs zodanig dat er een mental coach aan te pas moet komen.

Poeh. Hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk? Klant komt een winkel binnen. Hij wil een tv kopen. Dat komt goed van pas, want de halve winkel staat vol met tv's en de verkoper is een vriendelijke, kundige retailer. Uiteindelijk kiest de klant voor een Samsung, waarop de verkoper tevreden meldt: "Ik haal hem even uit het magazijn voor u, meneer."

"Oh dat hoeft niet hoor. Ik wilde alleen even zien hoe het beeld is. Kopen doe ik wel bij Coolblue. Kent u dat,

Coolblue?"

"Euh, ja."

"Geweldig hè, Coolblue?"

"Ja... jawel."

Klant – nou eigenlijk: non-klant – verlaat de winkel. Wat doe je dan als verkoper? Meer in het bijzonder: hoe wil jouw mental coach dat je reageert?

Optie A: je smijt de winkeldeur achter je dicht, rent naar huis en zoekt op Google op: 'Hoe word ik neurochirurg?'

Optie B: je telt tot tien en neemt een dubbele whisky. Dat helpt allemaal niet. Uit enorme frustratie richt je het woord tot de jongste bediende, een alleraardigst, bedeesd meisje van negentien jaar: "Stomme zeiktrut!" Dat lucht op. Een beetje dan.

Maar hé, die mental coach is er toch om een medewerker zelfbewust te leren omgaan met al die onmogelijke klanten? Dan is dit waarschijnlijk een beter antwoord:

Optie C: "Wij gaan helemaal niks bij Coolblue bestellen, meneertje. Ik geef hier een kundige uitleg, neem alle tijd van de wereld voor u, DUS U KOOPT DAT DING HIER, NÚ!"

Heerlijk moet dat zijn, zo'n mental coach die je keer op keer duidelijk maakt dat het om jou gaat. Jij, de medewerker, dat het gaat om jouw wezen, jouw ziel – en niet om die kloteklant die jouw leven tracht te vergallen.

De man van de modeketen vertelde ook nog dat een van zijn medewerkers middels coaching dusdanig zelfbewust was geworden dat haar huwelijk in een scheiding was geëindigd. Een beetje ongerust vroeg ik: "Luisteren je mensen nog wel naar je?" "Jawel", antwoordde hij. "Maar als ik iets vraag of voorstel moet ik me telkens wel uitvoerig verantwoorden."

Had V&D in zijn nadagen maar zo'n mental coach gehad! Het personeel droeg op het eind nog net geen T-shirt met de tekst: 'Ik schaam me eigenlijk een beetje dat ik hier werk. Zielig hè?' Met een mental coach waren ze zelfbewust de winkelstraat opgerend en hadden ze het winkelpubliek de V&D binnengesleept: "Jij gaat helemaal niet naar de Zara, vrouwtje. Jij gaat lekker bij ons shoppen!"

Maar je moet, vind ik, niet op elke winkel een mental coach afsturen. Neem mijn favoriete keten Action. Nergens in de retail vind je medewerkers die zo totaal ongemotiveerd zijn. Vraag bijvoorbeeld naar de tandpasta en je krijgt, erg sloom, te horen: "Weetiknie 'oor." Maar het hoort gewoon bij de formules, evenals als de spuuglelijke inrichting en de producten die het stempel nul komma nul duurzaam met trots dragen. Net zoals Donald Trump met succes spot met alle politieke en maatschappelijke conventies, zo spot Action met alle retailtrends. Tegen beleving, tegen duurzaamheid, bovenal tegen klantvriendelijkheid. Een mental coach zou hier juist enorme schade kunnen aanrichten.

Huur hem of haar in, retailers, zo'n mental coach. Oké, het zou kunnen dat u straks geen klant meer overhoudt vanwege al te assertief, al te zelfbewust personeel. Maar hé, daar staan honderd procent tevreden medewerkers tegenover.

*Deze column komt uit het decembernummer van RetailTrends, dat gratis digitaal te lezen is. [Klik hier om het digitale magazine te openen.](#)*