

# VERKOPEN? 'MAAK GEBRUIK VAN DE GEBRUIKSAANWIJZING'

04/04/2012 / Sanne Riepema



Hans Faas, auteur van 'De gebruiksaanwijzing van uw medewerker'

**Er zijn slechts vier hoofdtypen mensen met ieder hun eigen gebruiksaanwijzing, stelt Hans Faas, auteur van het boek 'De gebruiksaanwijzing van uw medewerker'. Wil je effectief communiceren en je product aan de man brengen, is het verstandig om rekening te houden met de gebruiksaanwijzing van je klant.**

Veel mensen behandelen anderen zoals zij zelf behandeld willen worden. 'Daar gaat het fout', zegt Faas. 'Je krijgt veel meer gedaan als je jezelf aanpast aan de gebruiksaanwijzing van de klant. Zorg ervoor dat je snel inzicht hebt in wat voor type je klant is en pas daar je communicatiestijl op aan. Om erachter te komen wie je voor je hebt kun je letten op spreesnelheid, of diegene in details of in grote lijnen praat of bijvoorbeeld mens- of taakgericht is. Mijn boek leert je in zeer korte tijd de gebruiksaanwijzing bij je klant af te lezen. Verkoop is tenslotte 10 procent techniek en 90 procent mensenkennis.'

## **De vier gebruiksaanwijzingen:**

### ***Direct en Dominant - De Doener (voorbeeld: Louis van Gaal)***

*Ik ben snel geïrriteerd maar ben het ook weer snel vergeten. Zaken interesseren me meer dan mensen. Ik ga voor de hoofdlijnen, verzand a.u.b. niet in oeverloze details. Als je aanbod of verhaal goed is beslis ik snel. Ik ben behoorlijk assertief en direct. Ik ben niet snel onder de indruk van mensen. Ik raak gemotiveerd door uitdagingen, ik ga problemen niet uit de weg. Ik ben soms bang om de controle te verliezen dus probeer mij niet te overheersen.*

### ***Inspirend en Invloedrijk - De Prater (Voorbeeld: Mark Rutte)***

*Ik ben een enthousiast en optimistisch mens. Ik praat snel en veel en heb de neiging af en toe wat te overdrijven. Ik ben extravert en vind mensen en plezier meestal belangrijker dan taken. Ik ben altijd in*

voor nieuwe dingen en veranderingen. Ik wil graag met respect worden behandeld, als je dat niet doet sta je weer snel buiten. Het is voor mij belangrijk aardig gevonden te worden.

### **Sociaal en Stabiel - De waarnemer (Voorbeeld: Job Cohen)**

*Ik ben een bescheiden mens. Ik vind relaties en familie belangrijker dan mijn werk. Als je mij om hulp vraagt zal ik je altijd helpen. Ik heb moeite met veranderingen en onzekerheden. Ik probeer altijd de harmonie te bewaren. Ik vind het prettig als mensen mij waarderen. Als mensen zich ten opzichte van mij dominant gedragen kruip ik in m'n schulp en word dan wat wrokkig.*

### **Consciëntieus en Correct - De Denker (Voorbeeld: Piet Hein Donner)**

*Ik ben een georganiseerd mens, met oog voor detail. Ik neem nooit lichtvaardige besluiten en maak dan ook zelden fouten. Ik ben wat gesloten en mensen vinden mij soms wat pietluttig en somber. Ik vind taken uiteraard belangrijker dan mensen. Ik heb niet veel op met blabla figuren. Ik kan slecht tegen kritiek op mijn werk en probeer risico's zo veel mogelijk te vermijden.*

### **Sectoren**

Onder politieagenten, voetbaltrainers en commando's zal je relatief veel *Directe en Dominante* gebruiksaanwijzingen tegenkomen. Onder verkopers, presentatoren en artiesten bevinden zich veel *Inspirerende en Invloedrijke* gebruiksaanwijzingen. De *Sociale en Stabiele* gebruiksaanwijzing komt vaker voor bij beroepen in de gezondheidszorg, diplomaten en sociaal werkers. *Consciëntieuze en Correcte* gebruiksaanwijzingen zie je meer bij wetenschappers, accountants en computerspecialisten. Overigens kun je volgens Faas met iedere gebruiksaanwijzing een topverkoper of topmanager worden.

### **Haarkleuren**

'Natuurlijk zijn er meer dan vier soorten mensen, vertelt Faas. 'Ieder mens is uniek en iedereen is als het ware een melange van deze vier gebruiksaanwijzingen. Net als dat je mensen ook kan indelen in vier haarkleuren: blond, zwart, bruin en rood. Terwijl er in iedere kleur heel veel nuances en variaties zijn.'

### **Gebruiksaanwijzing van Wilders**

Faas: 'Op [mijn website](#) kun je meer informatie vinden over het *JouwGebruiksaanwijzing*-systeem dat ik hanteer. Het is gebaseerd op het DISC assessment dat dikwijls door HR-managers wordt gebruikt voor het selecteren van nieuw (verkoop) personeel. 'Je zult zien: door het toepassen van het systeem ben je beter in staat om klanten te begrijpen en verkoop je niet alleen aan de klanten waarmee jij een klik hebt. Mensen met dezelfde gebruiksaanwijzing hebben namelijk vaak direct een klik, ze voelen dat ze soortgenoten zijn. Met afwijkende gebruiksaanwijzingen is het soms een beetje lastiger, maar als je klanten behandeld zoals past bij hun gebruiksaanwijzing zal het ineens beter klikken.'

'Binnenkort mag ik de methode gaan botvieren op de politici in het Catshuis. Het laat zich raden wat voor gebruiksaanwijzing bij Wilders thuishoort', zegt Faas lachend.