



Heart Sellers

Verkopen met je hart en
Alles voor elkaar

Een reis in de tijd en blik
op de toekomst

Arnold Steenbeek

webinar; 19-09-2024



Agenda

Verwachting en Doelstelling

Persoonlijke verwachting
(zoals gemeld)

Nagekomen berichten

Doelstelling

De wereld van verkopen: Verleden, heden en toekomst

Vier golven in de verkoop
en Donald Duck

Hoe surf je welke golf?



Klantcontact in de online customer journey

De klantreis voor een
dienst of product

Verkopen van diensten

Klanttevredenheid en
loyaliteit creëren



Heart Selling vanaf nu

Waarom heeft jouw klant
het hart nodig?

Hoe kan je elke dag
verkopen met je hart?





Robin, Michel(e), 39
Salesmanager



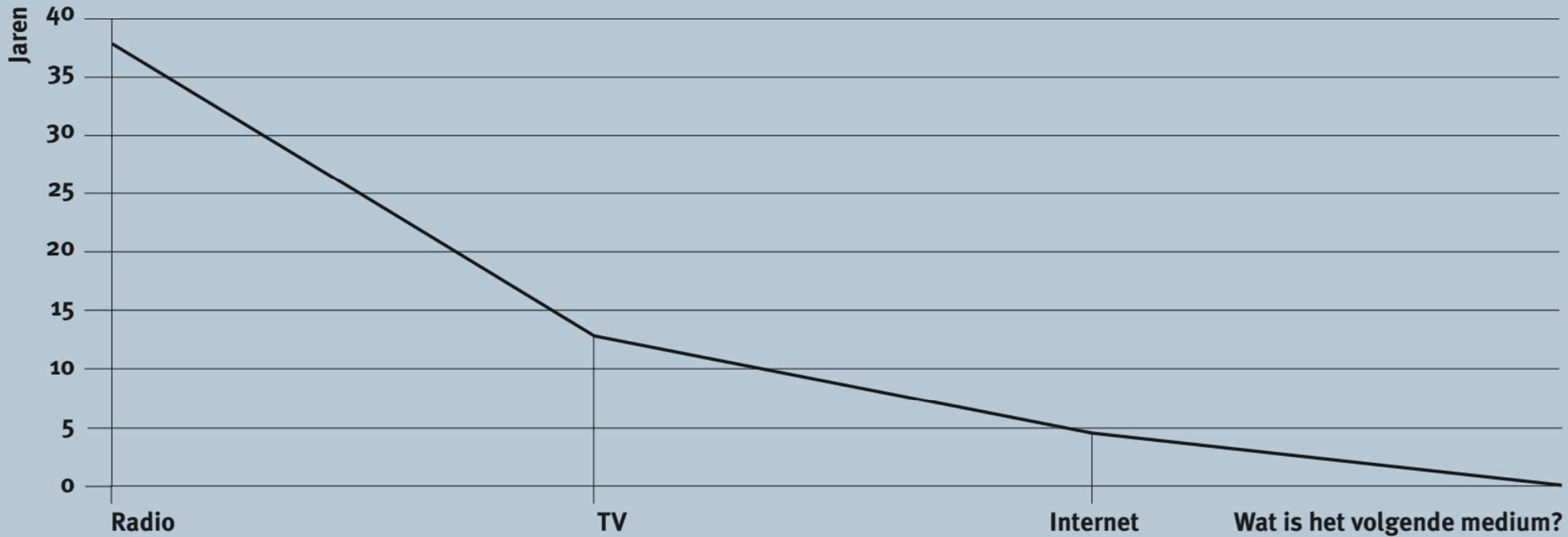
Let's sync

Hart-coherente ademhaling (4 – 8 adem-ritme)

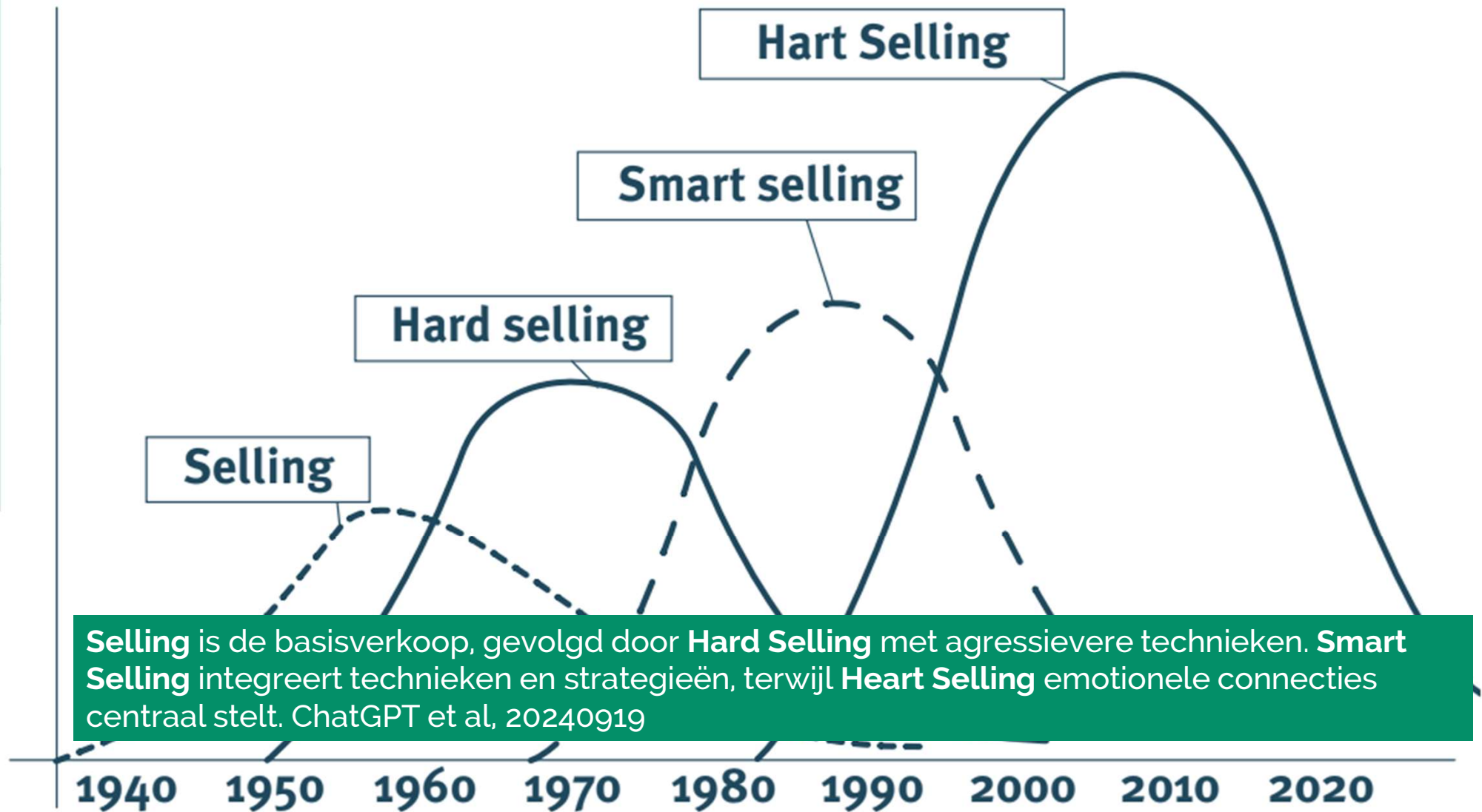
Kret, M.E., et al (2021), Physiological synchrony is associated with attraction in a blind date setting, Nature Human Behaviour

<https://www.heartmathbenelux.com/en/info/research-library>

Adoptie van technologie



Snelheid van acceptatie van informatieoverdrager (om het aantal te bereiken van 50 miljoen gebruikers)



Selling is de basisverkoop, gevolgd door **Hard Selling** met agressievere technieken. **Smart Selling** integreert technieken en strategieën, terwijl **Hart Selling** emotionele connecties centraal stelt. ChatGPT et al, 20240919



Selling





Hard Selling



Lehman Brothers, 15 september 2008



Banksy (2010), Toronto, Canada



Smart Selling



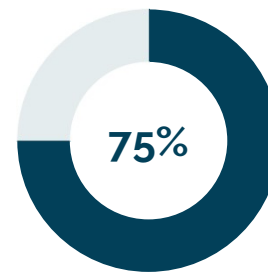
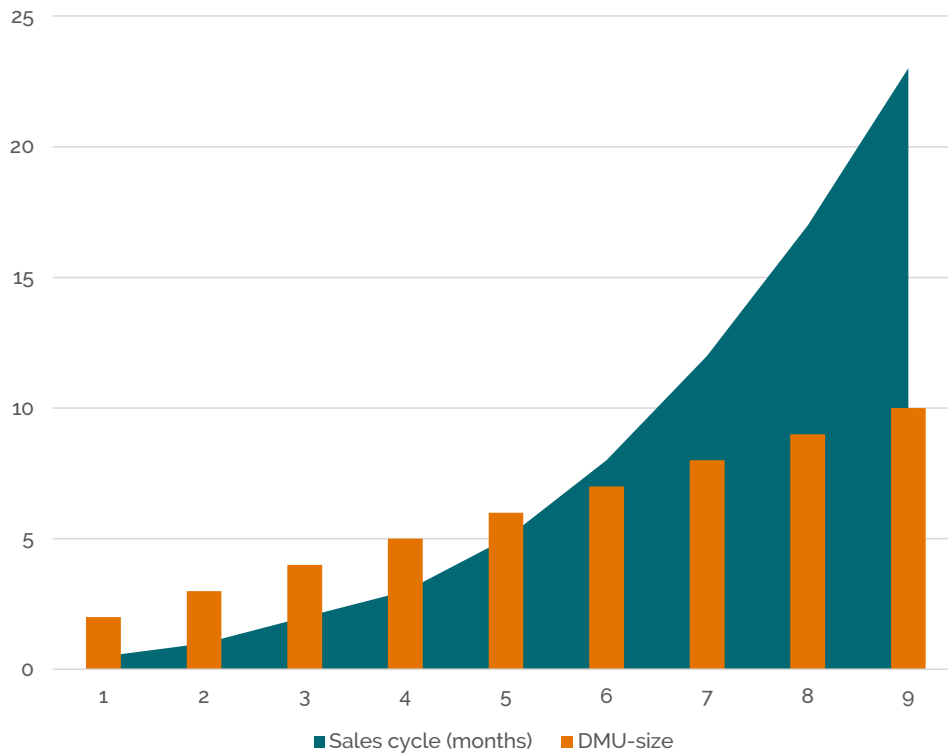


Heart Selling

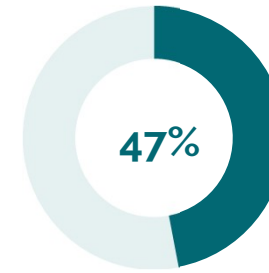




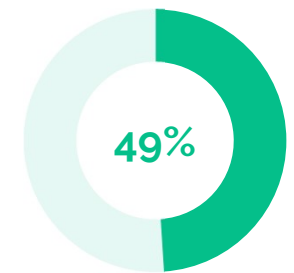
Evolutie van de B2B buying journey



Research before contact



Content: 3-5 items before contact



B2B purchases online

#1

De buying journey heeft steeds meer stakeholders, met steeds meer verschillende belangen en duurt steeds langer. Buying research steeds meer online en behoefte om in te kopen ook steeds meer online.

Paddle (2020), Gartner (2022), WPP, 2021), Forrester (2023), McKinsey & Company (2024)



Verkopen van Diensten, als Heart Seller

**Leid
met EQ**

Zelfkennis eerst

Leer jezelf kennen, om anderen beter te begrijpen. Leid zo met gevoel en empathie



**Onder
zoek**

Blijf nieuwsgierig

Zoek naar de beste, meest waardevolle oplossing voor de lange termijn



Verbind

Wees vriendelijk

Maak vrienden voor een resultaat en toekomst waar iedereen van profiteert

Tevredenheid & Loyaliteit



Met de klant in het hart van alles dat je doet

1



Klantgerichtheid

Ford, H. (ca. 1908)

2



Klanttevredenheid

Marketing Myopia,
Levitt, T. (1960)

3



Customer loyalty

> 1981, American
Airlines

Reichheld, F. F.
(1996). The loyalty
effect

4



Customer intimacy

Peppers, D., &
Rogers, M. (1993).
One to one: Building
personal
relationships with
mass markets

5



Customer friendship

Steenbeek, A., (2024)
Salesmanagement



Heart Selling & de Toekomst

Onze economie en maatschappij heeft het hart nodig



Samenwerking is enige oplossing

In een multi-crisis is samenwerken de enige manier voor een duurzame oplossing



Winst voor alles & iedereen

Lever waarde voor de 'Total Cost of Ownership' en voorkom verborgen of maatschappelijk kosten en nevenschade.



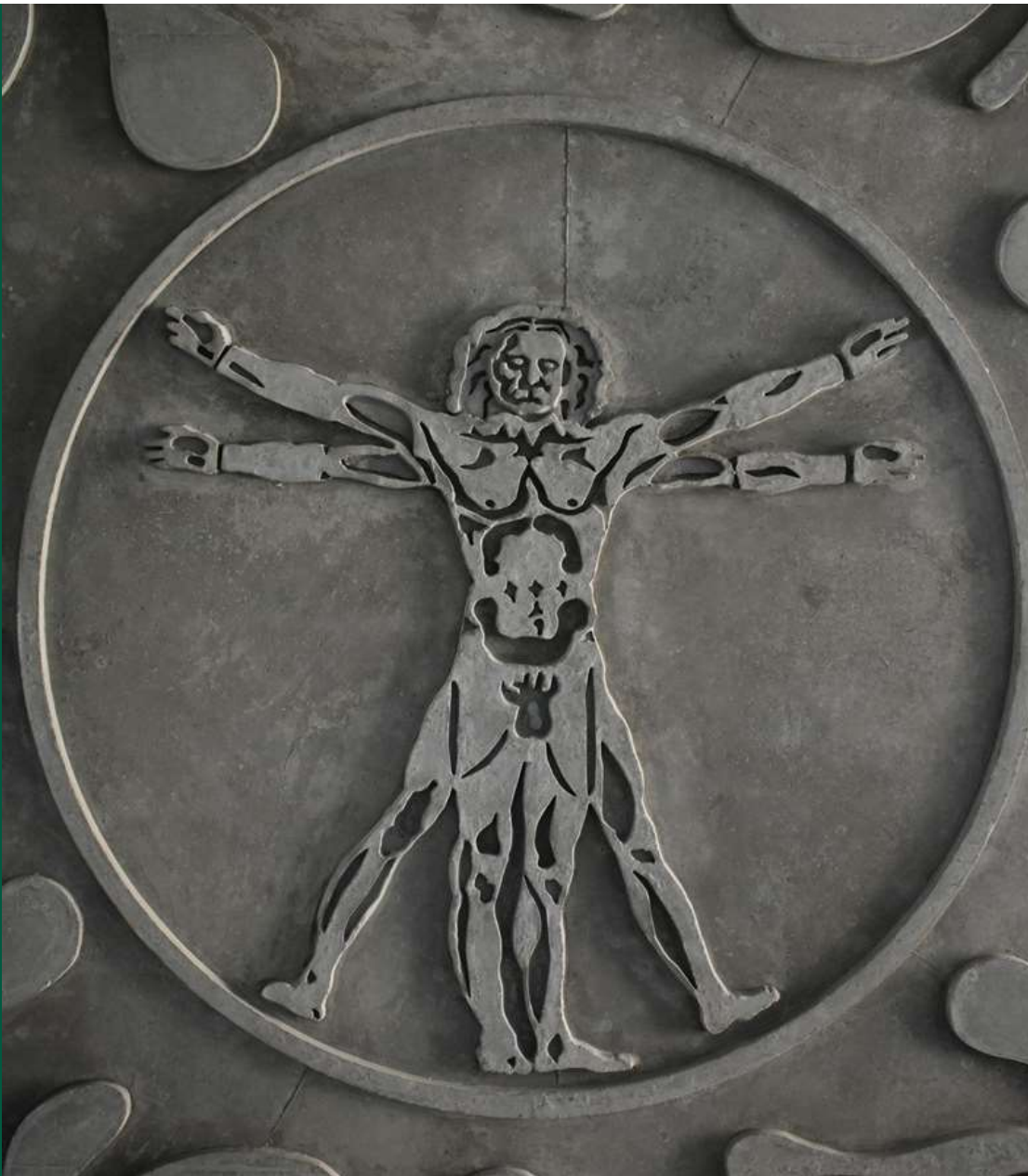
Gebruik technologie met verstand

Moreel kompas en integriteit zijn net zo relevant als elke technologische innovatie.

**If not you, then who?
If not now, when?**

Hillel the Elder, 110 BC





Al het goede komt in drieën



Heart Selling is een logische evolutie
na de drie verkoop-golven



Leid de (online) klantreis met
innovatief authentiek klantcontact



Werk zo veel mogelijk samen, met
techniek en maak alles voor elkaar

