



Belevissen van een kynoloog

Aan de hand van haar eigen ervaringen behandelt Sandra Mur-Bekaert in elk nummer van het Dibevo-Vakblad een onderwerp uit de dagelijkse praktijk van een kynologisch gedragstherapeut en -instructeur.

ANGST VERKOPEN OF VERTROUWEN GEVEN?

Nee, deze column gaat niet over corona. Maar het was wel in deze coronatijd dat ik mezelf afvroeg waarom we zo vaak angst verkopen. Is het niet veel mooier en meer lonend om vertrouwen te geven? Wat doe jij? Verkoop je angst of geef je vertrouwen? En waarom?

TEKST: SANDRA MUR-BEKAERT | FOTO: JANINE VERSCHURE

In een vorig leven was ik werkzaam als manager in de sportbranche. Harde en agressieve sales was erg populair. Je dienst verkopen op basis van pijnpunten en daarop inhaken, was eerder regel dan uitzondering. Dat was ook de lijn in de vele salestrainingen die ik heb gevolgd. In de cold calls moesten we zoeken naar pijnpunten: "Oh, u bent te zwaar, u voelt zich moe, of kunt niet met de kleinkinderen voetballen? Jeetje, wat vervelend! Maar daar hebben wij de oplossing voor..." We creëerden dus problemen, terwijl de prospect deze nog niet had. Om als oplossing daarop onze diensten te verkopen. Wat had ik daar een moeite mee!

In de hectiek rondom corona lijkt hetzelfde te gebeuren: maak mensen maar bang, dan luisteren ze wel, lijkt de tendens te zijn. Inmiddels zijn we allemaal bang voor iets of iemand anders. Niemand weet meer waar we goed aan doen. We snakken naar iets dat vertrouwen en veiligheid geeft.

Doen we dit in onze branche ook? En als dat zo is, zou het dan niet veel mooier zijn om vertrouwen te geven in plaats van angst te zaaien? Een mooi voorbeeld vind ik

de 'coronapuppy's'. In veel nieuwsberichten was angst de graadmeter: als je dit zus en zo doet, dan komt het niet goed met je pup; wij kunnen je helpen! Vaak vanuit de beste intentie, maar toch. Het is verleidelijk daarop in te springen.

En zo zijn nog vele voorbeelden te bedenken:

- Geef je huisdier dit voer, want anders...
- Gebruik dit materiaal, want anders...

Op een gegeven moment hebben wij besloten om vertrouwen en veiligheid als basis te nemen. Dus niet direct de mensen de zwartepiet toe te spelen omdat ze een 'broodfokpuppy' hebben gekocht of wanneer het allemaal even tegenvalt. Wij kiezen ervoor om de klant bij de hand te nemen, te informeren en samen aan de slag te gaan. Ze vragen immers om hulp. Bijvoorbeeld door te zeggen 'Je kunt dit doen, zodat...'

Wat doe jij? Angst verkopen of vertrouwen geven? En hoe doe je dat? ←

Reageren? Mail redactie@dibevo.nl

Sandra Mur-Bekaert is mede-eigenaar van hondenschool DogTalk in Aalsmeer. In haar bedrijf werkt ze als kynologisch gedragstherapeut, kynologisch instructeur en Beagle-fokker. Sandra omschrijft zichzelf als een duizendpoot en een vakidoot die de branche verder wil ontwikkelen om het welzijn van zowel dier als mens te verbeteren. De inspiratie en motivatie daarvoor zoekt ze vaak buiten het eigen werkveld. Samen met haar partner die ook Sandra heet, heeft ze – hoe kan het ook anders – vier Beagles.

