

Integriteit

Jaren geleden werd ik gevraagd voor een telecombedrijf een verkooptraining te geven. Ik ben geen ster in verkopen, dus in eerste instantie bedankte ik. Het bedrijf werd te vaak genoemd in een hilarisch consumentenprogramma. Telefonische verkopers deden er alles aan hun om bonussen te halen. Niets ging te ver, zoals hoogbejaarden ISDN aansmeren met als verkoopargument: 'Als u nu geen ISDN neemt, kunt u straks niet meer bellen.' Met als gevolg vier lijnen waar ze niets aan hadden, waarna hun kinderen woedend klantenservice belden. 'Helpen kopen' was echter nu het motto. Alleen wat mensen echt nodig hebben. In dat geval wilde ik de training wel geven. Een tevreden klant geeft het door. Een boze klant doet hetzelfde.

Jaren later, tijdens een training voor hetzelfde bedrijf, vertelde een deelnemer die voorheen voor Dexia had gewerkt, dat hij daar alles moest doen om mensen over te halen. De man vertelde staaltjes die me de haren te berge deden rijzen. Hij wilde vanaf nu op een eerlijke manier verkopen.

Ik stelde hem voor aan de verkoopmanager en ze vroeg wat hij hiervoor had gedaan. 'Ik werkte voor Dexia', zei hij, en ze antwoordde gretig: 'Jou moet ik hebben!' De man glunderde en weg was zijn goede voornemen. Later vroeg ik haar of ze beseftte wat Dexia deed om klanten te werven. Ze antwoordde: 'Ja, juist dáárom. Ik moet ook mijn targets halen.' Dat werd mijn laatste training daar.

Van de week kreeg mijn vader van eenennegentig bezoeken van twee heren. Ze zeiden dat ze van Nuon waren



Onbehoorlijk

Foto: iStock

Ze vertrokken zonder enig bewijs achter te laten. Mijn vader in paniek. Wat had hij getekend?

en dat het bedrijf ging fuseren met een Zweeds bedrijf. Een van de 'heren' gaf mijn vader zijn mobiel en zei: 'Luister maar, u kunt zelf horen dat het klopt.'

Mijn vader hoorde een stem: 'Deze heren zijn van Nuon.' Mijn vader moest zijn bankrekeningnummer geven en zijn handtekening zetten. Hij voelde zich geïntimideerd en durfde geen nee te zeggen.

Ze vertrokken zonder enig bewijs achter te laten. Mijn vader was in paniek. Wat had hij getekend?

Trillend vertelde mijn vader mij het verhaal. Woedend belde ik Nuon. Een medewerkster vertelde dat sommige energievoorzieners op deze manier klanten werven en dat er niets tegen te doen is.

Wat is hier de uitdaging? dacht ik bij mezelf. Hoe kan ik mijn woede omzetten in constructieve actie? Ik werd op mijn wenken bediend. De volgende dag gaf ik een training aan studenten. De meesten werkten via callcenters voor energiebedrijven. 'Nee werd niet geaccepteerd, we mochten alles doen om klanten binnen te krijgen', gniffelde een van hen stoer. 'Dan moeten ze maar niet zo stom zijn', en hij schaterde het uit. Een aantal lachte mee. Ik kon het natuurlijk niet laten mijn vaders verhaal te vertellen. Dat is andere koek: als het je zelf overkomt, je opa of iemand die je na staat, komt alles in een ander licht te staan.

Een van de studenten studeert medicijnen en wil in Afrika gaan werken. Andere studenten reageerden oprecht verbaast: 'Daar verdien je toch niets mee!' Ze antwoordde rustig: 'Mijn beloning is veel groter dan geld.' Ik kon haar wel omhelzen. Aan het eind van de dag vertelden de studenten mij dat ze er nu anders over dachten.

Ik reed rustig naar huis. Mijn woede was gezakt. Ik had iets concreets gedaan, studenten laten nadenken over integriteit. ■

Marja Ruijterman is schrijver van 'Gedachtenkracht'. www.marjaruijterman.nl

