

Elk verkoopgesprek een coachmoment.

Coach op wat de klant besluit.

DE NIEUW

Het gesprek, per thema.

Eerst wat aandacht vraag, met een actie. Daarna de context, kort, voor de dekking

Het driehoeksgesprek is geboren; nu vastleggen

CUZANAL BLEEF STAGNÉ **COMMERCIEEL RELEVANT**

Uit de leervraag over een gestopte kandidaat formuleerde de klant zelf de verbe eerste vrijwijing direct met z'n drieën om tafel. Mark erkende het eigen aandeel e broder.

ACTIE VOOR DE MANAGER
Opnemen als vaste stap in het werkproces, en benoemen in de terugkoppeler

HANDVAT VOOR HET VOLGENDE GESPREK
"Bij het eerste signaal zitten we binnen een week een kwartier met z'n drieën. C meer de toek van de rest."

De aanbestedingssom ligt klaar maar is niet gemaakt

CUZANAL BLEEF STAGNÉ **COMMERCIEEL RELEVANT**

Bij gunning schat de klant zelf vier extra vakmensen nodig te hebben. De goed gesteld, maar het antwoord bleef staan. Oplossen duurt anderhalf jaar.

ACTIE VOOR DE MANAGER
Trigger afspraak: op de dag van de gunning ligt er al een profiel klaar.

Capaciteit: bewust op pauze, voorkeurspositie bevestigd

COMMERCIEEL RELEVANT **CONTEXT**

Twintig procent groei in twee jaar; nu bewust stabiliseren. Cyclus afgesproken: inchecken.

SALESCOACH **BESLUITFLOW DOSSIER**

DE SCOREKAART

Het gesprek door de zes fases.

Zes fases, zes scores, op basis van waar de klant in zijn besluit stond.

Richting	
Diagnose	
Impact	
Waarde	
Commitment	
Ritme	

FASE	SCORE	OBSERVATIE
Richting	4 / 10	Agenda netjes neergezet. Maar het slot liet het ruiivoorstel zonder ter gaan.
Diagnose	6 / 10	De positie van de nieuwe poortwachter ontleed, inclusief het mandaat stakeholderdiagnose van de reeks.
Impact	4 / 10	De vraag naar gemiste instroom gesteld, maar niet doorgerekend tot
Waarde	5 / 10	Geen korting onder expliciete druk. De ruiiconstructie zelf getormule
Commitment	4 / 10	Concrete afspraken op het contract. De twee afspraken die de toekor gen datum.
Ritme	5 / 10	De poortwachter binnengehaald in plaats van omzeild. Alleen de klok ontbreekt.

De vraag die dit gesprek had gedraaid: "Je zei net zelf: jullie hebben niet altijd de capaciteit om te groeien. Staat die post eigenlijk in jullie vergelijking?"

De ene beweging: stuur voor zondag het ruiivoorstel met een datum erin.

SALESCOACH **BESLUITFLOW REVIEW**

salescoach.

BESLUITFLOW REVIEW / INTERN

De inkoop had de som al gemaakt. De bodem hield. En de ruil kwam, letterlijk.

Een review van een kwartaalevaluatie met een nieuwe speler aan tafel: de recruiter van de holding, zelf afkomstig uit de branche, met een managementteam dat al besloten had.

VOOR
Mark, accountmanager, Verbinden

VAN
de analyse

OP BASIS VAN
het transcript, klantnaam weggelaten

Je CRM weet wat je verkoper deed. Niet wat je klant besloot.

Je verkopers voeren elke week tientallen gesprekken. Jij hoort er misschien een. De rest ken je uit een verslag van drie regels, geschreven door degene die het gesprek voerde.

Dus coach je op gevoel. Op de uitkomst. Op het gesprek dat je toevallig bijwoonde. De momenten waarop een deal echt kantelde, de zin die bleef liggen, de korting die niet nodig was: die zie je nooit.

	WAT JE NU ZIET	WAT BESLUITFLOW LAAT ZIEN
Het gesprek	Positief gesprek, klant denkt erover na	Commitment 4 van 10. Het vervolg heeft geen datum.
De prijs	Klant vond het te duur, wat korting gegeven	Twee concessies zonder ruil. De bodem zakte bij de tweede vraag.
De kans	Klant gaat het intern bespreken	Ze noemde zelf het gat in haar eigen som. Die zin bleef liggen.
De verkoper	Loopt goed, moet wat scherper	Van 14 naar 32 op 60 in een reeks van 21 gesprekken. Het patroon dat nog terugkomt, heeft een naam.

Het verschil. Besluitflow meet niet hoe goed er verkocht is. Besluitflow meet waar de klant stond in zijn besluit, en welke interventie van de verkoper hem verder had gebracht.

Transcript erin. **Coaching** eruit.

1

Aanleveren

Plak het transcript of sleep een bestand. Kies verkoper, klant-alias en gesprekstype.

2

Anonimiseren

Namen van klanten, contactpersonen en plaatsen gaan eruit. Jij controleert. Het origineel wordt verwijderd.

3

Analyseren

Het gesprek wordt gelezen langs de zes fases van de Waardecyclus. Score per fase, totaal op 60.

4

Coachen

Een review voor de verkoper, een dossier voor de manager, acties per klant en de reeks.

DE METHODE: DE WAARDECYCLUS

Een klant koopt niet omdat de verkoper een stap afrondt. Een klant koopt als hij zelf door zes vragen is gegaan. Een fase die laag scoort, wijst naar een interventie die bleef liggen.

01

Richting

Waar gaat dit over?

02

Diagnose

Is dit mijn probleem?

03

Impact

Wat kost niets doen?

04

Waarde

Klopt deze oplossing?

05

Commitment

Gaan we het doen?

06

Ritme

Hoe houden we het levend?

Per vraagstuk drie lichten. Is het probleem het oplossen waard, is dit de juiste keuze, is nu het moment? Groen, oranje of rood, met het scharnier gemarkeerd: de plek waar het gesprek had kunnen draaien.

BESLUITFLOW: VIER MODULES

VOOR HET GESPREK

Briefing

Waar stond de klant vorige keer, welke vraag ligt nog open, welke zin moet er nu vallen.

VOOR DE VERKOPER

Review

Kiest. Drie tot vier momenten die het gesprek hadden gedraaid, met de letterlijke zin die had gewerkt.

VOOR DE MANAGER

Dossier

Mist niets. Elk onderwerp gewogen, met een actie per thema en handvatten voor het volgende gesprek.

NA HET GESPREK

Follow-up

De acties per klant, met een termijn. Afvinkbaar, tot het volgende gesprek.

Privacy zit in de voordeur.

Voordat er iets geanalyseerd wordt, gaan de namen eruit. Klanten bestaan in Besluitflow alleen als omschrijving die jij kiest.

salescoach.
BESLUITFLOW
Coachomgeving C

DEMO ORGANISATIE

☒ Nieuw gesprek
☐ Gesprekken
☐ Reeks
☐ Klanten
☐ Acties
☐ Instellingen

Nieuw gesprek

TRANSCRIPT

Verkoper: Fijn dat je erbij bent. Ik stel voor dat we eerst de twee monteurs doorlopen en daarna kijken naar de instroom voor volgend jaar. Werkt dat voor jou?

Klant: Prima. Maar ik zeg het maar meteen: ons MT heeft de som al gemaakt. Als we doorgaan, moeten de kosten omlaag.

Verkoper: Helder. Mag ik eerst vragen hoe jij er zelf naar kijkt, los van het MT?

Klant: Eerlijk? Wij hebben niet altijd de capaciteit om mensen op te leiden. Daar heb je seniormonteurs voor nodig...

Controleer anonimisering

Je transcript wordt eerst geanonimiseerd. Het origineel wordt na jouw controle definitief verwijderd.

VERKOPER

Mark V

KLANT

Koeltechniek holding alias

GESPREKSTYPE

Evaluatie V

Alleen aliasen. Klanten krijgen een omschrijving die jij kiest. Een echte bedrijfsnaam komt nooit in de database.

Nieuw gesprek. Transcript plakken, verkoper en klant-alias kiezen. De knop heet niet analyseer, maar controleer anonimisering.

salescoach.
BESLUITFLOW
Coachomgeving C

DEMO ORGANISATIE

☒ Nieuw gesprek
☐ Gesprekken
☐ Reeks
☐ Klanten
☐ Acties
☐ Instellingen

Controleer anonimisering

Elke vervanging is gemarkeerd. Klik een gemiste naam aan om hem toe te voegen.

Verkoper: Goedemiddag, fijn dat jij er ook bij bent, [CONTACT-1]. Ik ben hier normaal met [CONTACT-2], de uitvoerder.

Klant: Ja, ik doe sinds kort de werving voor de hele holding, dus ook voor [KLANT] en de zusterbedrijven in [PLAATS-1].

Verkoper: En jullie werken ook samen met [LEVERANCIER-1] voor de opleidingen?

Klant: Klopt. Maar eerlijk: [KLANT] heeft niet altijd de capaciteit om mensen op te leiden.

Verkoper: Dat wil ik even vasthouden. Staat die post in jullie vergelijking?

Klant: Hmm. Nee, eigenlijk niet. Dat moet ik nog met [CONTACT-3] van het MT bespreken...

11 VERVANGINGEN GEVONDEN

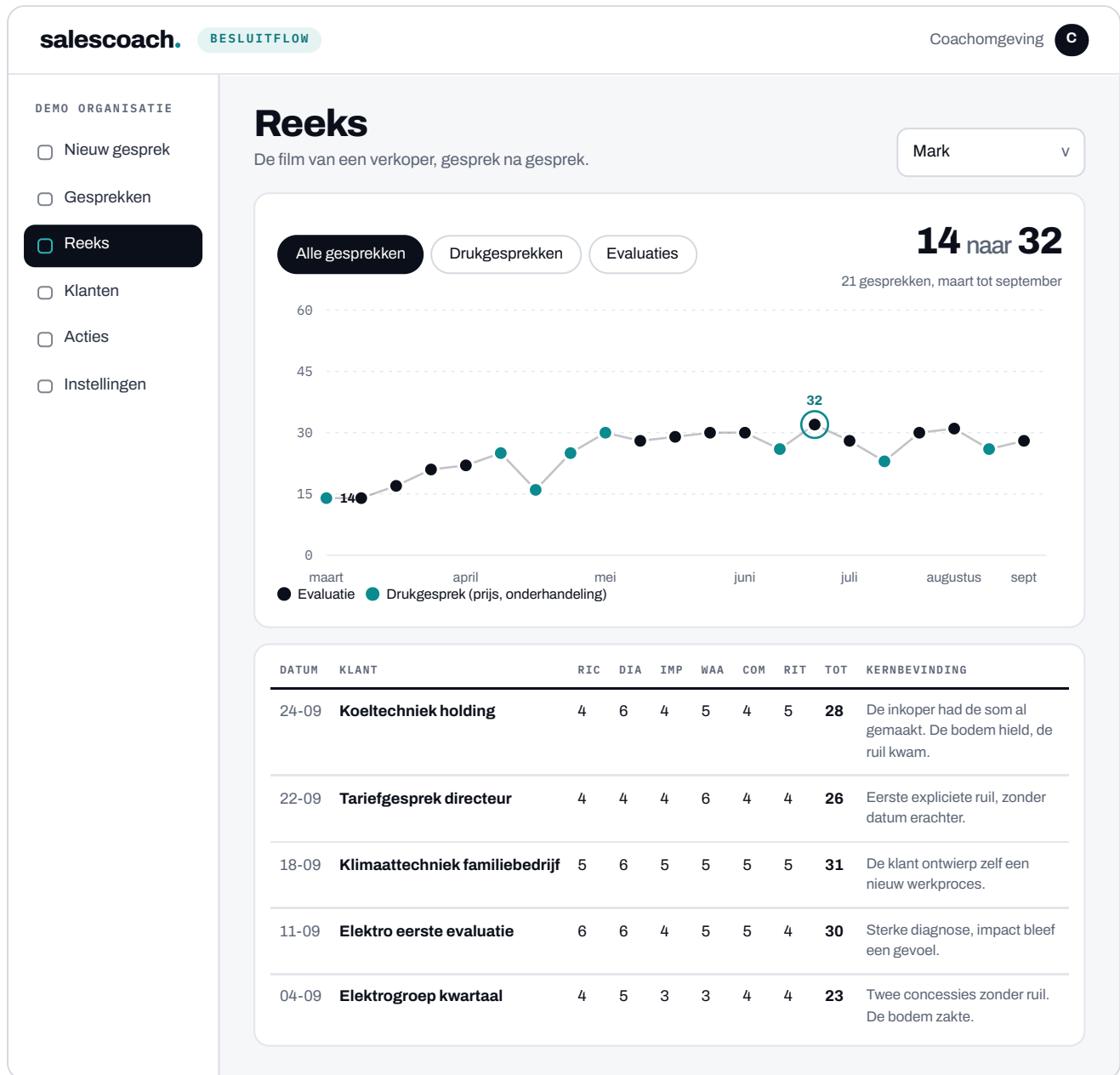
[KLANT]	klantlijst	4x
[CONTACT-1]	herkend	3x
[CONTACT-2]	klantlijst	1x
[CONTACT-3]	handmatig	1x
[PLAATS-1]	herkend	1x
[LEVERANCIER-1]	klantlijst	1x

Eigen collega's blijven op voornaam staan.

Bevestig en verwijder origineel

Controleer anonimisering. Elke vervanging gemarkeerd, met de bron erbij. Mist er een naam, dan klik je hem aan en onthoudt Besluitflow hem voor die klant. Pas na jouw bevestiging gaat de tekst door, en het origineel wordt definitief verwijderd.

Een review zegt iets over een gesprek. De reeks over een verkoper.



De film. Elk gesprek een punt, van maart tot september. Drukgesprekken apart zichtbaar: houdt je verkoper stand als de klant over prijs begint?

Per fase. De zes scores per gesprek en de kernbevinding in een zin. Zo zie je niet alleen of iemand groeit, maar waar het steeds weer misgaat.

De score is geen target. Het is een spiegel: welke fase zakt weg zodra de klant over prijs begint?

Bij Mark was dat Waarde: concessies zonder ruil. In de reviews kreeg dat patroon een naam, en daarna een vervolg.

Van analyse naar opdracht.

salescoach.
BESLUITFLOW

Coachomgeving **C**

DEMO ORGANISATIE

- ☐ Nieuw gesprek
- ☒ **Gesprekken**
- ☐ Reeks
- ☐ Klanten
- ☐ Acties
- ☐ Instellingen

Gesprekken

Nieuw gesprek

DATUM	KLANT	VERKOPER	TYPE	SCORE	STATUS	DOCUMENTEN
2026-09-24	Koeltechniek holding	Mark	Evaluatie	28 / 60	KLAAR	Review Dossier
2026-09-22	Tariefgesprek directeur	Mark	Onderhandeling	26 / 60	KLAAR	Review Dossier
2026-09-19	Installatiebedrijf Noord	Sanne	Acquisitie		ANALYSE LOOPT	...
2026-09-18	Klimaattechniek familiebedrijf	Mark	Evaluatie	31 / 60	KLAAR	Review Dossier
2026-09-15	Beveiliging en elektro	Sanne	Evaluatie	24 / 60	KLAAR	Review Dossier
2026-09-11	Elektro eerste evaluatie	Mark	Evaluatie	30 / 60	KLAAR	Review Dossier

Gesprekken. Alle gesprekken van het team, met score, status en de Review en het Dossier per gesprek.

salescoach.
BESLUITFLOW

Coachomgeving **C**

DEMO ORGANISATIE

- ☐ Nieuw gesprek
- ☐ Gesprekken
- ☐ Reeks
- ☐ Klanten
- ☒ **Acties**
- ☐ Instellingen

Acties

BESLUITFLOW FOLLOW-UP

Koeltechniek holding

- ☐ **Mail het ruilvoorstel met twee datums**
Opleidingsplekken tegen tariefbeweging. Leverdatum voor vertrek, besprekdatum erna.
VOOR ZONDAG
- ☐ **Zet de capaciteitsom erbij**
Haar som naast de complete som, geopend met haar eigen zin over seniormonteurs.
DEZE WEEK
- ☒ **Lever de salarisgegevens aan**
De contractbesprekingen wachten erop.
BINNEN TWEE DAGEN

Klimaattechniek familiebedrijf

- ☐ **Leg het driehoeksgesprek vast**
Bij het eerste signaal binnen een week met z'n drieën om tafel.
DEZE WEEK

Besluitflow Follow-up. Per klant wat er na het gesprek moet gebeuren, met een termijn. De manager stuurt op een lijst, zonder zelf het hele dossier te lezen.

Een kop die je niet vergeet.

Geen rapportcijfer, maar een verhaal. Elke review opent met wat er in dit gesprek echt gebeurde, in de woorden van het gesprek zelf.

salescoach.
BESLUITFLOW REVIEW / INTERN

De inkoper had de som al gemaakt. De bodem hield. En de ruil kwam, letterlijk.

Een review van een kwartaalevaluatie met een nieuwe speler aan tafel: de recruiter van de holding, zelf afkomstig uit de branche, met een managementteam dat al besloten had.

VOOR

VAN

OP BASIS VAN

Mark, accountmanager, Verbinder-profiel

de analyse

het transcript, klantnaam weggelaten

HET GESPREK IN HET KORT

KLANT

Koeltechniekbedrijf binnen een holding van drie technische bedrijven, zo'n honderdvijftig medewerkers

AAN TAFEL

Mark met de uitvoerder en, voor het eerst, de recruiter van de holding

AANLEIDING

Kwartaalevaluatie van twee monteurs in opleiding, en het heropenen van de instroomvraag

VRAAGSTUK

Gaan beide monteurs op contract, en komt er ooit nog nieuwe instroom?

28

Waardeverdediging tegen een professional. Twee zinnen bleven liggen.

/ 68 besluitscore

RICHTING

DIAGNOSE

IMPACT

WAARDE

COMMITMENT

RETNE

WAAR DE KLANT STAAT, PER VRAAGSTUK

VRAAGSTUK	WORTH SOLVING?	WORTH CHOOSING?	WORTH ACTING NOW?
Contract twee monteurs	groen	groen	groen
Kosten tegen tarief	groen	oranje SCHARNIER	rood
Nieuwe instroom	oranje SCHARNIER	rood	rood

Eerst het goede nieuws dat bijna onderging: beide monteurs halen de eindstreep. Daarna de echte wedstrijd. De nieuwe recruiter stelde hardop de vraag waar elk verkoopsgesprek stiekem over gaat: wat halen wij er nou precies uit bij jullie? Haar openingsbod: als we samenwerken, moeten de kosten omlaag. En daar hield de bodem. Geen korting op voorhand, de deur bleef open zonder te buigen. Toen kwam de zin waar zes maanden reviews naartoe werkten, spontaan: we doen wel iets in de kosten, maar daar maken we een ruilmiddel van.

Twee zinnen bleven liggen, en allebei waren ze van haar. De eerste: wij hebben niet altijd de capaciteit om mensen op te leiden. Dat is het gat in haar eigen som. De tweede is een klok: het ruilvoorstel heeft geen datum, en jij gaat twee weken op vakantie.

De cover. De kernbevinding als kop. Hier: een professionele inkoper eist korting, de verkoper houdt de bodem en formuleert zelf een ruil.

Het gesprek in het kort. Wie er aan tafel zat, de score per fase, de lichten per vraagstuk, en een samenvatting die begint met wat goed ging. Gemeend.

salescoach.
BESLUITFLOW

Coachomgeving

DEMO ORGANISATIE

☐ Nieuw gesprek
☒ Gesprekken
☐ Reeks
☐ Klanten
☐ Acties
☐ Instellingen

24-09 / KOELTECHNIEK HOLDING / MARK

Waar de klant staat

REVIEW KLAAR
DOSSIER KLAAR

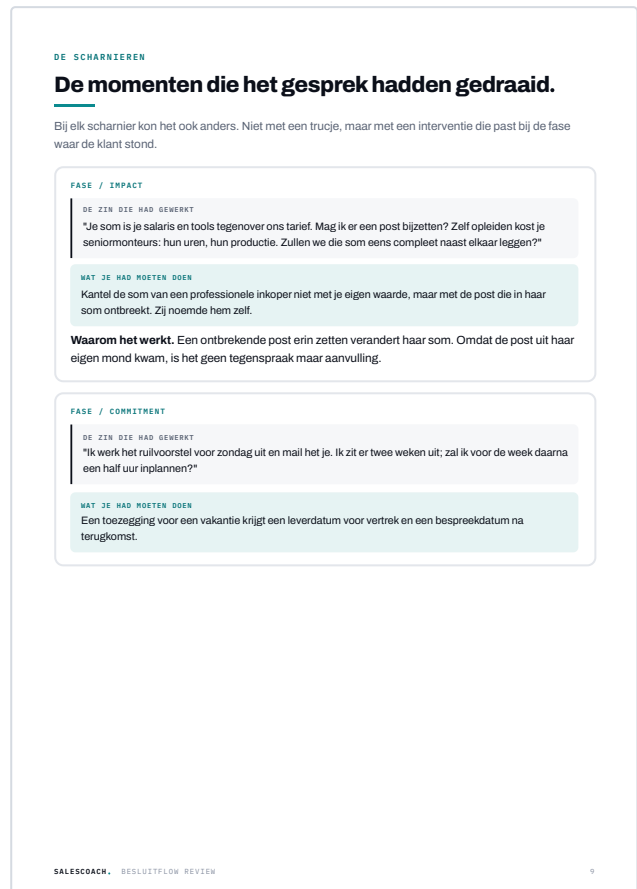
VRAAGSTUK	WORTH SOLVING?	WORTH CHOOSING?	WORTH ACTING NOW?
Contract twee monteurs	groen	groen	groen
Kosten tegen tarief	groen	oranje SCHARNIER	rood
Nieuwe instroom	oranje SCHARNIER	rood	rood

Dezelfde lichten in Besluitflow. Per vraagstuk drie klantvragen, elk met een licht en altijd met label. Het scharnier wijst de plek aan waar de coach het gesprek begint.

Het moment waarop het had kunnen draaien.



De scorekaart. Zes fases, zes scores, met een observatie per fase. Onderaan de ene vraag die dit gesprek had gedraaid, en de ene beweging voor deze week.



De scharnieren. Per kantelmoment de letterlijke zin die had gewerkt, wat je had moeten doen, en waarom het werkt. Geen trucjes.

"Je zei net zelf: jullie hebben niet altijd de capaciteit om op te leiden. Staat die post eigenlijk in jullie vergelijking?"

De vraag die dit gesprek had gedraaid. Uit de review, letterlijk.

Haar som, en de som die ernaast hoort.

DE REKENSON

Haar som, en de som die ernaast hoort.

Links haar eigen vergelijking. Rechts wat er nog niet in staat.

Haar som rekent de marge. De complete som rekent de seniormonteurs.

Haar vergelijking tegenover het tarief, de marge is haar argument	salaris + tools
Wat er niet in staat opleidingsuren van ervaren monteurs, productieverlies	seniorcapaciteit
Wat er ook niet in staat tachtig procent haalt de eindstreep via het traject	slagingsrisico
De geopende deur opleidingsplekken tegen tariefbeweging	de ruil

Deze klant komt niet terug omdat het goedkoper wordt, maar omdat de complete som een andere uitkomst heeft.

TOETS DIT BEELD

Klopt dit beeld?

1. Zij noemde zelf het gat in haar som. Herken je het moment, en waarom stapte je eroverheen?
2. De ruilzin kwam er spontaan uit. Wat is er in zes maanden veranderd waardoor dat nu je eerste reflex is?
3. Welke twee datums moeten er voor zondag staan, en wat gebeurt er met deze deal als ze er niet staan?

SALESCOACH, BESLUITFLOW REVIEW 12

De rekensom. Tegen een inkoper win je niet door je eigen waarde te herhalen, maar door de gaten in haar som zichtbaar te maken. Met toetsvragen om af te sluiten: klopt dit beeld?

salescoach. BESLUITFLOW DOSSIER / INTERN

Niets gemist. Alles gewogen.

Het volledige gesprek, per thema, met een oordeel over wat commercieel telde, wat context was en wat bleef liggen. Naslag en sturing, naast de scherpe review.

VOOR de coach en de manager KLANT familiebedrijf klimaattechniek OP BASIS VAN het transcript, klantnaam weggelaten

Besluitflow Dossier. Naast de review die kiest, het dossier dat niets mist. Voor de coach en de manager: naslag, dekking en sturing. Hier bij een familiebedrijf in de klimaattechniek.

"Deze klant komt niet terug omdat het goedkoper wordt, maar omdat de complete som een andere uitkomst heeft dan haar som."

Uit de rekensom in de review.

Elk onderwerp gewogen. Elke actie op een rij.

DE WEGING

Het gesprek, per thema.

Eerst wat aandacht vraagt, met een actie. Daarna de context, kort, voor de dekking.

Het driehoeksgesprek is geboren; nu vastleggen

SIGNAAL BLEEF LIGGEN **COMMERCEEL RELEVANT**

Uit de leervraag over een gestopte kandidaat formuleerde de klant zelf de verbetering; bij de eerste wijziging direct met z'n drieën om tafel. Mark erkende het eigen aandeel en trok de les breder.

ACTIE VOOR DE MANAGER

Opnemen als vaste stap in het werkproces, en benoemen in de terugkoppemail.

HANDVAT VOOR HET VOLGENDE GESPREK

"Bij het eerste signaal zitten we binnen een week een kwartier met z'n drieën. Dan is niemand meer de toek van de rest."

De aanbestedingssom ligt klaar maar is niet gemaakt

SIGNAAL BLEEF LIGGEN **COMMERCEEL RELEVANT**

Bij gunning schat de klant zelf vier extra vakmensen nodig te hebben. De goede vraag werd gesteld, maar het antwoord bleef staan. Opleiden duurt anderhalf jaar.

ACTIE VOOR DE MANAGER

Trigger-afpraak: op de dag van de gunning ligt er al een profiel klaar.

Capaciteit: bewust op pauze, voorkeurspositie bevestigd

COMMERCEEL RELEVANT **CONTEXT**

Twintig procent groei in twee jaar; nu bewust stabiliseren. Cyclus afgesproken: elke drie maanden inchecken.

SALESCOACH, BESLUITFLOW DOSSIER 3

De weging. Vier labels: commercieel relevant, signaal bleef liggen, context, actie voor de manager. Plus een handvat: de zin voor het volgende gesprek.

DE TO-DO

Actielijst.

De acties uit dit dossier op een rij. De rode draad: de terugkoppemail deze week als drager van alle datums.

- 1 Deze week beide datums prikken en meesturen in de terugkoppemail.
- 2 Trigger-afpraak op de aanbesteding: op de dag van de gunning ligt er een profiel klaar.
- 3 Het driehoeksgesprek opnemen als vaste stap in het werkproces.
- 4 Intakekaart maken met de vier profielcriteria van deze klant.
- 5 Coachpunt rolvastheid: doorvragen op wat werk en begeleiding raakt, de rest begrenzen.
- 6 Driemaandenafpraak direct inplannen.
- 7 Terugkoppemail ook aan de compagnon sturen, zoals toegezegd.

De review kiest.
Het dossier mist niets.

SALESCOACH, BESLUITFLOW DOSSIER 7

De actielijst. Alles wat uit het gesprek volgt, genummerd. Deze acties staan ook in Besluitflow Follow-up, afvinkbaar per klant.

De review kiest.
Het dossier mist niets.

De verkoper krijgt drie momenten om op te oefenen. De manager krijgt alles wat er gezegd is, gewogen. Zo hoeft niemand te kiezen tussen scherpste en volledigheid.

WAT HET OPLEVERT

Zes maanden geleden was het antwoord korting. Nu is het een ruil.

14 naar **32** **2** naar **0**

Besluitscore op 60, van het eerste naar het beste gesprek in een reeks van 21. Een accountmanager, zes maanden, een review per gesprek.

Concessies zonder ruil. Twee in een kwartaalgesprek in het voorjaar, nul tegen de zwaarste inkoper van de reeks. Een patroon dat in de reviews een naam kreeg, werd gedrag.

"Wat halen wij er nou precies uit bij jullie, vroeg de inkoper die de som al had gemaakt. Zes maanden geleden was het antwoord korting geweest. Nu was het een bodem, een open deur en een ruil."

Uit een review in een lopende pilot. Namen en klanten gefingeerd, scores echt.

WAT BESLUITFLOW IS

- Een diagnose-instrument voor de coach
- Een spiegel voor de verkoper, gesprek na gesprek
- Een actielijst per klant voor de manager

WAT BESLUITFLOW NIET IS

- Geen leaderboard. De score is geen target.
- Geen script. Geen trucjes.
- Geen plek waar klantnamen blijven staan

Klantnamen verlaten **je organisatie niet.**

Eerst anonimiseren

Namen gaan eruit voordat er iets geanalyseerd wordt, met jouw controle als sluitstuk.

Origineel verwijderd

Na jouw bevestiging wordt het transcript met namen definitief gewist. Er blijft een verwijderbewijs achter, zonder inhoud.

Nacheck op de output

Staat er toch een naam in een review of dossier, dan wordt de levering geblokkeerd.

ZO BEGIN JE

1

Kennismaking

Een half uur: welke gesprekken, welke verkopers, wat wil je zien.

2

Pilot

Een verkoper, een reeks echte gesprekken. Na elk gesprek een review en een dossier.

3

De film

Na de pilot leg je de reeks naast de uitkomsten. Dan beslis je.

Iedereen meet de prestatie. **Wij meten de beslissing.**

salescoach.

Elk verkoopgesprek een coachmoment.

salescoach.io

hallo@salescoach.io

Sales Coach Nederland is de partnerorganisatie voor sales coaches. Besluitflow en de Waardecyclus zijn ontwikkeld door Ben Zandvliet, salestrainer en coach met meer dan twintig jaar ervaring in B2B-verkoop. Schermen en documenten in deze brochure tonen voorbeelddata; namen van personen en klanten zijn gefingeerd.