**Closing - HTC & BTC training**

**Valentijn Velghe 28/03/2025 :**

Dit is een stuk over closing. Wij merken vandaag de dag bij heel veel verschillende recruiters dat zij problemen ondervinden bij het closen van kandidaten. Binnen Pauwels Consulting hebben wij HTC's, dat zijn de HR & Talent Consultants, die zich vooral moeten bezighouden met inderdaad het kandidatencontact, het overtuigen van de kandidaten, de bonding met de kandidaat.

Anderzijds hebben we ook BTC's of Business & Talent Consultants, naast Business Line Managers en Key Account Managers, die vooral bezig zijn met de klant en het commerciële aspect, het verkopen van onze business en onze kandidaten. Het blijft echter belangrijk voor alle rollen in de organisatie, en vooral de HTC's en de BTC's, dat zij allemaal commercieel zijn. Het is hier dat wij merken dat HTC's soms problemen ondervinden, zeker als het komt op trendclosing.

Een paar tips die ik altijd meegeef aan HTC's als zij kandidaten moeten closen zijn: wees eerlijk, wees transparant. Als een kandidaat een beter loonsvoorstel heeft, waarvan jij op voorhand al weet: ik ga dat niet kunnen meshen, en eigenlijk is het andere aanbod gewoon over de handselijn veel beter, dan gooi je beter al de handdoek in de ring. Het heeft geen nut om een kandidaat dermate zwaar te gaan overtuigen als het project, de jobinhoud, de locatie en noem maar op allemaal beter zijn, want op het einde van de rit zal de persoon toch een andere opdracht kiezen.

Maar als je inderdaad voelt dat de kandidaat wel geïnteresseerd is, of de kandidaat heeft een loonsvoorstel dat er een beetje anders uitziet dan ons loonsvoorstel, maar eigenlijk is het geen dramatisch groot verschil — soms twee flink verschillende kandidaten tussen twee verschillende projecten in twee verschillende regio’s met twee verschillende loonpakketten — hoe moet ik dan mijn kandidaat gaan overtuigen om voor Pauwels Consulting te kiezen? Iedereen heeft namelijk één hoofdnood. Alle mensen in deze Belgische arbeidsmarkt veranderen van job om allerhande mogelijke redenen.

Afstand, work-life balance, loon, salaris, bonus, collega's, noem maar op. Maar bijna iedereen zal daar nooit eerlijk over zijn. Iedereen zegt altijd dat er verschillende redenen zijn waarom mensen veranderen van job.

De ene zegt salaris en work-life balance, ook de afstand. De andere zegt het project, het loon en mijn auto. Maar iedereen heeft eigenlijk één echte nood. De eerste stap die een recruiter moet doen, of een HTC of BTC, om een kandidaat echt te overtuigen en te closen, is op zoek gaan naar die hoofdnood. Wat is de hoofdreden — de echte, echte reden — dat iemand wenst te veranderen van job? Heel vaak zien we namelijk dat recruiters de assumptie maken dat het altijd geld is.

En als een kandidaat een bepaald loonsvoorstel op tafel legt van een concurrent, gaan ze er altijd automatisch van uit: mijn loonsvoorstel moet groter zijn. Maar dat is niet zo. Misschien is je job gewoon leuker en is de kandidaat bereid om een beetje te zakken in het salarispakket. Dus de eerste taak bij closing is dat je moet achterhalen: wat is de hoofdnood waarom deze persoon op zoek is naar een job?

Hierbij is Valentijn altijd een hele grote fan geweest van stel-of-dus-scenario’s. Maak hypotheses, laat de kandidaat zelf denken, laat de kandidaat zelf antwoorden op de vragen die wij niet weten. Want, zoals terug in het begin: wees eerlijk.

Maak hypotheses. Zeg dat het hypotheses zijn. Maak duidelijk aan je kandidaat: kijk, ik heb hier twee verschillende scenario's. Als jij nu moet kiezen, welk scenario kies je? En dat scenario heeft natuurlijk als doel om de ubernood of de hoofdnood van de kandidaat te ontdekken. Laat de kandidaat maar eens zelf kiezen tussen een veel leukere job die minder betaalt en een job die zeer goed betaalt maar niet zo leuk is.

Laat hem maar eens zelf kiezen. Afhankelijk van wat hij kiest, en door zoveel extra stel-scenario’s of hypotheses te maken, zal je uiteindelijk wel doorhebben: dit is de echte reden dat de kandidaat wil veranderen. Als je de echte reden hebt gevonden, dan confronteer je je kandidaat daarmee. Dit is stap 2. Je zegt tegen je kandidaat: dus als ik het goed begrijp, wil je eigenlijk dit, dit en dit.

Laat hem bevestigen dat dat klopt. Zo zijn jullie allebei aligned en praten jullie op dat moment over exact hetzelfde. De derde stap is dan echt closen.

Probeer echt af te kloppen aan de telefoon met een bepaald loonpakket, aanbod, projectinhoud of whatever. **Always be closing.** Er is niets mis mee om een kandidaat open, eerlijk en transparant mee te geven dat hij op het einde van de rit natuurlijk nog een e-mail krijgt met zijn loonpakket, de vacatureomschrijving en noem maar op.

En ja, dat moet hij altijd via mail bevestigen, want dat is heel cruciaal. Alles moet via mail bevestigd worden. Geen sms, geen WhatsApp — mail. Maar eenmaal we nog in de telefoonconversatie zitten, kan je al perfect opnieuw werken met een hypothese.

Bijvoorbeeld: stel, ik geef je dit bedrag bij die klant of voor dat project, en ervan uitgaande natuurlijk, beste kandidaat, dat alles wat ik vandaag heb verteld de waarheid is — zou je het dan doen? En daar moet je een ja of een nee op krijgen. Zolang je geen ja of nee hebt gekregen, is de kandidaat niet geclosed. Een "misschien", of "ik denk erover na", of "ik ben het nog niet helemaal zeker", is niet goed genoeg.

Als je zo’n antwoord krijgt, dan is dat het teken dat je nog niet de echte nood hebt gevonden, en dien je inderdaad terug te keren naar stap 1. En dien je opnieuw stel-scenario’s te maken met je hypotheses. En wees opnieuw open en transparant met je kandidaat: oei, ik ben blijkbaar verkeerd. Waar ben ik verkeerd, beste kandidaat? Help mij om ook jou te kunnen helpen. Dit is het belangrijkste aan closing: open en transparant zijn, werken met stellingen en hypotheses, je kandidaat zelf aan het werk zetten, hem zelf laten denken. Laat hem ook zelf bevestigen aan de telefoon dat jouw beeld of visie correct is. Zo zitten jullie uiteindelijk op dezelfde golflengte, en finaal laat je hem al aan de telefoon bevestigen met een ja of een nee.