



## Het kuitenbijterseffect: waarom sales onder druk het contact verliest

In veel B2B-organisaties is druk een constante factor. Bestuur, aandeelhouders en toezichhouders willen tempo, resultaat en zekerheid. Die druk is begrijpelijk — maar wat vaak onzichtbaar blijft, is wat die druk doet met het **contact** in organisaties en salesgesprekken.

Hans Heijnen beschrijft dit mechanisme treffend als het **kuitenbijters-effect**: zodra prestaties achterblijven of verantwoording wordt gevraagd, ontstaat een reflex. Geen gesprek, maar een uithaal. Geen dialoog, maar een opdracht. Woorden die bijten.

Wat begint bij toezicht of aandeelhouders, wordt onbewust doorgegeven:  
van bestuur naar directie,  
van directie naar salesmanagement,  
van salesmanagement naar verkopers —  
en uiteindelijk naar klanten.

Juist in B2B-sales is dat funest.

### Contact is geen vanzelfsprekendheid

Een cruciaal misverstand in veel commerciële modellen is dat **connectie** snel gemaakt kan worden. Alsof een eerste gesprek automatisch leidt tot verbinding.

In werkelijkheid begint alles met **contact** — op de *contactgrens*. Zoals ook Riekje Boswijk beschrijft: contact ontstaat pas als iemand zich veilig genoeg voelt om zich te laten zien. Dat vraagt **luisteren, afstemming en geduld**.

Onder druk wordt die fase vaak overgeslagen.

Dan klinkt het:

- “Wat is het probleem?”
- “Wat gaan we doen?”
- “Wanneer ligt er een voorstel?”

Maar zonder contact wordt elk gesprek technisch, defensief of sociaal wenselijk. En daar begint het verlies.

### Van Contact naar Clarify — of direct naar bijten



Het kuitenbijters-effect slaat het liefst stappen over.  
CONTACT wordt ingeruild voor haast.  
CLARIFY voor aannames.  
COMMIT voor forceren.  
CONNECT voor damage control achteraf.

Salescirkel is juist ontwikkeld als **tegenbeweging** tegen dit reflexmatige gedrag.

Met de aangepaste 4C is dat nog scherper:

1. **CONTACT** – eerst luisteren, aanwezig zijn, ruimte maken
2. **CLARIFY** – betekenis, perspectief en spanning onderzoeken
3. **COMMIT** – samen kiezen wat klopt
4. **CONNECT** – relatie onderhouden, aanspreken en borgen

In deze volgorde.

## **Leiderschap onder druk**

Het probleem is niet dat leiders onder druk staan.  
Het probleem is wat ze doen als ze die druk **doorgeven in plaats van dragen**.

Wanneer leiders bijten:

- verdwijnt contact
- groeit de onderstroom
- neemt wantrouwen toe
- verschaalt het gesprek

En precies daar ontstaan slechte salesbeslissingen.

Salescirkel vraagt leiderschap dat het aandurft om te zeggen:

“We gaan hier niet sneller praten, maar beter luisteren.”

Dat is geen vertraging — dat is **risicomanagement**.

## **Slot**

Het kuitenbijters-effect is menselijk, maar niet onschuldig.  
In B2B-sales ondermijnt het precies datgene wat nodig is voor duurzame resultaten: contact, vertrouwen en wederkerigheid.



Salecirkel helpt organisaties om onder druk niet harder te bijten, maar beter contact te maken — en van daaruit te bouwen aan echte verbinding.

