

De gouden communicatieformule

Goede communicatievaardigheden zijn essentieel voor een effectieve verkoper. Toch krijgt Hans regelmatig de reactie van klanten dat hij zoveel praat en te weinig ruimte aan hen geeft in een gesprek. Waar ligt dat aan?

De tip die Hans vaak krijgt, is om vaker zijn mond te houden. Maar dit is onvoldoende om een goed gesprek te voeren. De communicatieformule 'VLSD' geeft veel meer houvast: *Vragen stellen, Luisteren, Samenvatten en Doorvragen*. Deze vier elementen zorgen ervoor dat het gesprek structuur krijgt, de klant ruimschoots aan het woord komt en Hans de richting van het gesprek kan bepalen.

Vragen stellen

Het stellen van goede vragen is een kunst op zich. Een goede vraag voldoet aan een aantal kenmerken. De vraag heeft een open karakter en begint dus met *wie?*, *wat?*, *waar?*, *hoe?*, enz. Een goede vraag activeert de klant, omdat het hem aan het denken zet. Hans had bijv. ook kunnen vragen:

- *"Welke visie heeft u op de recente ontwikkelingen in de bouwwereld?"*
- *"Wat zijn de belangrijkste speerpunten in uw recente marketingcampagne?"*
- *"Op welke wijze kan een leverancier van dit soort diensten een bijdrage leveren aan het rendement van uw bedrijf?"*

Luisteren

Actief luisteren is hard werken. Bij luisteren neemt de hartslag toe, versnelt de ademhaling en stijgt de lichaamstemperatuur. Het kost ook moeite om de eigen gedachten te onderdrukken en de boodschap van de ander op u in te laten werken. Het is belangrijk, maar het vergt dus een hoop energie. Stimuleer de ander verbaal en non-verbaal om met zijn verhaal door te gaan.

Verbaal luisteren. Verbale manieren zijn bijv. kleine aanmoedigingen zoals het zgn. 'hummen' (*"mm, mm, ..."*). Verder kunt u opmerkingen als *"en toen?"* of *"ga door"* gebruiken om de ander te stimuleren om door te praten.

Non-verbale manieren. Non-verbale manieren zijn: voldoende oogcontact bewaren, knikken en ondersteunende handgebaren en een actieve zithouding. Ook het maken van aantekeningen tijdens het gesprek geeft aan dat u actief luistert.

Samenvatten

Vat van tijd tot tijd kort in eigen bewoordingen samen wat de ander heeft gezegd. Dit 'parafraseren' heeft een belonende functie (er wordt goed naar me geluisterd) en het is ook een controle van of u de ander goed begrepen heeft. Bovendien kunt u ermee sturen, omdat u alleen de belangrijkste zaken uit het gesprek herhaalt. **Let op.** De samenvatting mag geen waardeoordeel bevatten, omdat u pas over de boodschap kunt oordelen als u de ander volledig heeft begrepen. **Tip.** Door te 'ordenen' kunt u gedane toezeggingen, gemaakte afspraken, e.d. op een rijtje zetten. *"Vindt u het goed als ik alles even op een rijtje zet?"*

Doorvragen

Een krachtig middel om een gesprek op gang te houden en te intensiveren, is het doorvragen: vragen die aansluiten bij wat de ander al gezegd heeft en die bedoeld zijn om bepaalde aspecten te verduidelijken. Doorvragen wordt gebruikt om zaken concreter te maken of meer diepgang in het gesprek te brengen. Doorvragen kan zowel met open als met gesloten vragen. Voorbeelden:

- *"Hoe bedoelt u dat precies?"*
- *"Op welke manier heeft u dat dan aangepakt?"*
- *"Zoals wat?"*
- *"Kunt u een voorbeeld daarvan geven?"*

Hanteer de VLSD-formule (Vragen-Luisteren-Samenvatten-Doorvragen) voor een gestructureerd gesprek waarbij de klant of prospect voldoende aan het woord komt en u goed de richting kunt bepalen.