

Twee geheimen van spiegelen

Veel verkooptrainers betogen dat het spiegelen van de gesprekspartner goed werkt om sneller en beter contact te maken. Maar ‘natuurlijk’ spiegelen is niet gemakkelijk. Twee geheimen over spiegelen helpen u verder.

‘Spiegelen’, wat is dat ook alweer?

Met ‘spiegelen’ wordt bedoeld dat de ene gesprekspartner de verbale en non-verbale communicatie van de andere gesprekspartner overneemt. Het wordt ook wel ‘mimicry’ of ‘nabootsen’ genoemd. Dit proces speelt zich voornamelijk onbewust af. Mensen hebben dus zelden door dat er gespiegeld wordt. Gaat de klant dus naar voren zitten, dan zal de verkoper dit overnemen. Als de verkoper ontspannen achterover leunt, zal de klant hem daarin veelal onbewust volgen. Vooral als mensen het volledig met elkaar eens zijn, worden houding, gedrag en communicatie gespiegeld.

Wat is het belang daarvan in de verkoop?

Als u de houding en de verbale uitingen van de klant volgt en spiegelt, wordt u sneller aardig gevonden. Volgens onderzoek door *Marielle Snel (Radboud Universiteit)* nemen personen die spiegelen, makkelijker emoties over en kunnen zij zich beter in de ander verplaatsen. Spiegelen kan een krachtig verkoopmiddel zijn als u in staat bent om ook bewust de gedragingen, de intenties en de emoties van de klant te spiegelen. Goed spiegelgedrag staat vaak aan de basis van gunning van opdrachten.

Bewust spiegelen is moeilijk te leren. Het kost veel moeite en tijd om natuurlijke spiegelvaardigheden aan te leren en te verbeteren. *Berthold Gunster* (auteur van *‘Ik ben oké, jij bent een sukkel’*) geeft twee eenvoudige en praktische tips.

Spiegel het tempo van de klant

Spiegel de snelheid waarmee de ander praat, handelt en beweegt. Als uw gesprekspartner snel praat, volgt u hem daarin. Als een ander langzaam of zelfs lizig spreekt, past u uw tempo daarop aan.

Ook het tempo waarin de ander loopt, gaat verzitten in de stoel of bijvoorbeeld een kopje koffie pakt zijn belangrijk om te spiegelen. Door het tempo van de ander goed te spiegelen, zullen een aantal andere zaken vanzelf meespiegelen, zoals overtuigingen, emoties en intenties. Door vanaf de start van een gesprek meteen uw tempo in praten en handelen af te stemmen op de ander, is er meteen contact en is een goede start van het gesprek verzekerd. Als u het tempo juist niet volgt, dan mist u de chemie en zal de ander zich sneller ongemakkelijker voelen.

Spiegel het stemvolume van de klant

Het tweede geheim is even eenvoudig als het eerste: spiegel het stemvolume. U hoort eenvoudigweg hoe luid de ander praat en u stemt uw eigen volume daarop af. Als de ander hard praat, doet u gewoon daaraan mee. Als uw klant bijvoorbeeld een zachte, bedeesde prater is en u antwoordt zelf met luide stem, dan mist u de connectie. De ander voelt dan dat er iets niet klopt en u maakt het de ander moeilijk u sympathiek te vinden.

Gewoon doen ...

Psycholoog *Rick van Baaren* deed eens een proef: serveersters die de bestelling van hun klanten letterlijk herhaalden, kregen ca. tweemaal zoveel fooi als serveersters die alleen maar *“Dank u”* of *“Oké”* zeiden. Het loont zeker uw moeite om eens bewust het tempo en het stemvolume van de klant over te nemen. Dit lijkt eenvoudig en toch is het in de praktijk al pittig genoeg om toe te passen.

Let op. Door alles wat u ziet krampachtig te willen spiegelen, raakt u de draad van het gesprek kwijt en komt u onnatuurlijk over.

 *Probeer in een verkoopgesprek bewust het tempo en het stemvolume van de klant over te nemen. Door u te focussen op deze twee elementen komt u natuurlijk over en ontstaat er sneller een klik met uw gesprekspartner.*