

Demonstreren op vier niveaus

Bij een productdemonstratie of productuitleg moet u rekening houden met de leervoorkeur die ieder mens heeft. Hiermee zorgt u ervoor dat iedereen zich aangesproken voelt door uw boodschap en deze goed begrijpt.

Elke klant leert anders

Stel, een klant koopt een navigatiesysteem. In de verpakking zit een dikke gebruiksaanwijzing waarin alle mogelijkheden uitgebreid staan beschreven. Wat doet hij?

- Leest hij alleen de quick-start aanwijzingen?
- Gaat hij al experimenterend zelf alle knopjes uitproberen?
- Kijkt hij of hij bepaalde functies herkent van andere apparaten en probeert van daaruit verder te komen?
- Of leest hij bladzijde voor bladzijde de hele gebruiksaanwijzing door?

Elke klant heeft een sterke voorkeur voor een van deze vier leerstijlen. Of u nu een productdemonstratie geeft, een gebruikersgroep traint of een fabrieksrondleiding geeft, om te zorgen dat iedere deelnemer kan meekomen in uw verhaal, moet u alle leerstijlen aan bod laten komen.

De vier leerstijlen van Kolb

David A. Kolb, een Amerikaanse hoogleraar, heeft deze vier leerstijlen beschreven.

1. Verkennen van theorie. Dit zijn echte denkers die van concepten, modellen, achtergrondinformatie en discussies houden. Zoals wetenschappers, programmeurs en sommige techneuten.

Aanpak. Leg voor deze mensen een theoretisch kader neer en maak verbanden met andere modellen en concepten die men kent. Ook is een goede documentatie belangrijk. Uit deze groep zult u ook vaak kritische vragen krijgen en zullen ze u naar het naadje van de kous vragen.

2. Actief experimenteren. Deze mensen willen direct toepasbare technieken en willen graag

nieuwe zaken uitproberen. Het zijn vaak ingenieurs, monteurs en andere praktische technici.

Aanpak. Geef deze mensen snel goede en concrete tips, checklists en een korte samenvatting. Laat ze daarna direct aan de slag. Ze zijn soms wat ongeduldig als u te lang bij een onderwerp blijft hangen en houden dus van een hoog tempo.

3. Concrete ervaring. Dit zijn de doeners die zonder verdere uitleg meteen aan de slag willen. Ze werken pragmatisch en vanuit hun onderbuikgevoel. Ze proberen zaken gewoon uit tot het werkt of tot ze het snappen. In deze groep vindt u vaak verkopers en marketeers.

Aanpak. Laat deze groep zonder veel instructie met het product spelen en experimenteren. Het zijn drukke en actieve mensen en worden erg ongeduldig van langdradige uitleg. Daag ze uit en zet ze aan het werk.

4. Observeren en reflecteren. Dit zijn de feedbackgevers en brainstormers, die graag de zaken van alle kanten belichten. Alle voordelen en nadelen willen ze aan bod zien komen.

Aanpak. Het zijn vaak adviseurs en managers, die hechten aan diepgang, reflectie en die met interesse actief luisteren. Ze zullen u helpen door nuttige vragen te stellen en goede observaties te delen. Tijdsdruk en alleen maar praktisch oefenen, vinden ze vervelend.

Conclusie

Zorg dat uw demonstratie of presentatie elementen bevatten van alle leerstijlen, zodat iedereen aan zijn trekken komt. Als u zeker weet dat u doelgroep voornamelijk één leerstijl heeft, dan kunt u deze geheel aanpassen aan deze groep.



Ieder mens heeft een eigen leervoorkeur, dus zorg ervoor dat uw productpresentatie of uitleg elementen van alle vier de leerstijlen bevat. Bestaat een groep uit voornamelijk één type, kies dan één leerstijl.