

### Tante Annie

Het is helaas weer eens zover. Een standaard koffieverjaardag bij familie of vrienden. Iedereen die daar komt kent u wel maar toch gaat u het liefst bij "het bekende groepje" zitten, net als tijdens al die andere verjaardagen. Waarom doet u dat? Simpel: u deelt een passie, bent van dezelfde leeftijd of hebt elkaar de leukste verhalen te vertellen. Toch is er op die koffieverjaardag altijd een Tante Annie aanwezig. U groet en zont elkaar weliswaar bij binnenkomst en bij het weggaan maar praat vrijwel niet met elkaar. U zit bij uw groepje en zij bij haar groepje. Een gemiste kans.

Luisteren is een van de moeilijkste communicatieve vaardigheden van het verkoopvak maar ook daarbuiten. Luisteren is hard werken. Bij het actief luisteren neemt de hartslag toe, versnelt de ademhaling en stijgt de lichaamstemperatuur. Het is daarom niet verwonderlijk dat mensen liever vertellen dan al die moeite doen om goed te luisteren. Goede luisteraars worden daarom enorm gewaardeerd en dat geldt ook voor de luisteraars tijdens zakelijke gesprekken.

Deelnemers in door mij verzorgde trainingen geef ik soms de volgende huiswerkopdracht mee: ga bij de volgende verjaardag eens naast jouw Tante Annie zitten en vraag haar het hemd van het lijf en luister aandachtig. Laat haar vertellen wat ze allemaal doet, meemaakt en vooral wat haar echte passies zijn. U zult versteld staan van de resultaten. Iedereen vindt het heerlijk om over zijn passies te vertellen en vooral Tante Annie. Een korte opsomming van enkele resultaten van deze huiswerkopdracht:

- Tante Annie met haar 69 jaar oud, gaat 2 keer per maand in volledige duikersuitrusting kreeften vangen in de Oosterschelde.
- Een andere Tante Annie blijkt vroeger als jonge vrouw, samen met een bekende theaterster, over de wereld te hebben gereisd.
- Een derde Tante Annie blijkt webmaster te zijn van een online-forum met meer dan 5000 bezoekers per dag.

Bij gebrek aan een Tante Annie zijn ook gesprekken met voor u onbekenden geschikt, bijvoorbeeld iemand die u tegenkomt in de lift, in het café of op een bankje in het park. Een voortvarende deelnemer uit een van mijn trainingen, sprak een vrouw aan die aan het paardrijden was op het strand van Scheveningen. U raadt het al, dat was onze koningin.

Uw klanten willen ook graag vertellen. Laat ze praten en spoor hun passies op. Mensen doen zaken met mensen en vooral praten met mensen die nieuwsgierig zijn en geïnteresseerd naar ze luisteren. Begin met een goede daad en ga de volgende keer naast Tante Annie zitten, luister intensief en laat u verrassen. Zij is het ideale proefkonijn om uw luistervaardigheden te trainen. Voor u het weet zijn koffieverjaardagen uw favoriete uitje in het weekend geworden.