

BLOG BOOST

FRTA KNOWLEDGE business training & advice | www.frta.nl | E-mail: froelfsema@frta.nl

Spiegeltje, spiegeltje aan de wand

Het is een bekend verschijnsel uit de sprookjes wereld. Maar wist je ook dat dit opgeld doet in de sales. Heel veel mensen krijgen het advies in de verkoop om zich te gaan spiegelen aan de kopende partij. Bewust te spiegelen wel te verstaan. Het gaat niet letterlijk om iemand een spiegel voor te houden, maar om diens lichaamstaal. En dat is voor velen van jullie nog een ondergeschoven kindje.

Je dient je te concentreren op de reflexen die uw klant maakt tijdens het gesprek. Deze zogenaamde super reflexen maakt een ieder van ons onbewust. Nu is het wel zo dat niet iedereen dezelfde reflexen heeft en soms kunnen de reflexen zelfs uit elkaar liggen of niet aan een bepaalde verwachting voldoen.

Zo maar een voorbeeld. Een handcrème die lekker ruikt breng je aan op de handen van een klant. Je ruikt de geur en trekt daar een bepaalde reflex bij. In 99 van de 100 gevallen zal je klant ook dezelfde reflex maken. Probeer het ook maar eens met een hamer op je duim slaan. Je pijnlijke gezicht doet de anderen ook een pijnlijk gezicht trekken. Dit proces wordt aangeduid met een intuïtief proces. Vanuit je intuïtie maak je deze reflexen, terwijl half verkopend beauty en therapieland denkt dat deze reflexen van binnen uit komen. Niets is minder waar.

Al zijn er wel veel voorgeprogrammeerde reflexen. Denk maar aan geluk en de daarbij horende lach, of verdriet en de daarbij behorende sippe uitdrukking. En je hebt helemaal gelijk, dit zijn ook reflexen, maar dat is maar een kant van de medaille.

Nu is het net van belang ook die andere kant van de medaille te leren kennen om deze handig te kunnen inzetten bij de verkoop. Vandaar dat ook wel wordt gesproken over gedragingen en emoties die veroorzaakt worden door de situatie waarin je klanten komen.

En ook hier is er sprake van een bepaalde mate van emotionele besmetting. Als je klant tevreden is, ben jij ook tevreden of je krijgt een tevreden gevoel. Maar ook wanneer een klant zijn of haar wenkbrauwen gaat fronsen dan is de kans groot aan het worden dat jij ook bedroefd gaat worden of gaat voelen.

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze nieuwsbrief:

| | |
|------------------------------------|---|
| Spiegeltje, spiegeltje aan de wand | 1 |
| Lichaamstaal verklaard | 2 |



Kortom allemaal super reflexen. Dus niet voor niets het motto “spiegeltje, spiegeltje aan de wand”.

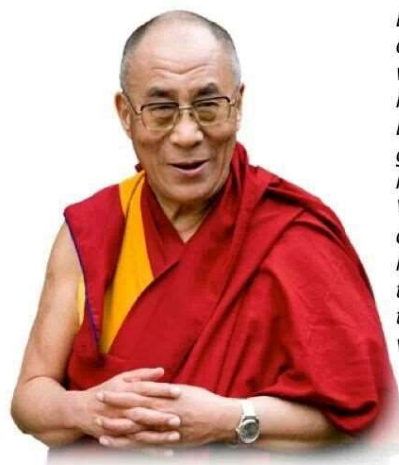
Het is dus in de eerste instantie waar dat je je dient te gaan spiegelen aan de klant. Maar als je over het voorgaande na gaat denken kom je tot inkeer. Omdat deze reflexen vaak onbewust worden gedaan heb je er dus weinig aan. Laat staan controle over de reflexen. En wanneer je denkt dat je alles beheerst, is het een truc geworden. Dan is het niet echt meer. En klanten hebben snel door als een emotie onecht is. Dus daar ligt niet de kracht voor het gebruik in de verkoop. Nee, het is goed dat je nu weet hoe het werkt en dat je zaken of reflexen kunt herkennen.

En wat nu?

Nou vooruit een kleine truc die de sales wel positief kan beïnvloeden en spiegelen tot gevolg heeft. En moeilijk is het niet, nee zelfs kinderlijk eenvoudig. Om goed gemutst te zijn kun je jezelf een positief gevoel geven door regelmatig de woorden prachtig, fantastisch en geweldig te noemen en of te gebruiken.

Je zal merken dat je eenvoudig hierdoor gaat lachen. Niet geloven. Doe de proef. Neem een fotocamera en maak een foto van je relatie, partner of iemand anders. Even lachen helpt niet. Vraag maar. Maak een tweede foto, noem achter elkaar de zo juist genoemde woorden op en zie het resultaat. Zou het daarom een spiegelreflex camera heten?

Dus maak er gebruik van al is het soms onbewust. En denk eraan; spiegels zouden er goed aan doen even na te denken alvorens de beelden terug te kaatsen.



Er zijn slechts twee dagen in het jaar waarop niets gedaan kan worden. De ene noemen we gisteren en de andere noemen we morgen. Vandaag is de juiste dag om lief te hebben, te geloven, te doen en vooral om te leven.

(Dalai Lama)

10 tips om je lichaamstaal te verbeteren

Ruim 80% van onze directe communicatie is non-verbaal. Lichaamstaal (houding, gebaren, uitstraling) speelt daarin een belangrijke rol. Het draagt bij aan succes, of aan het uitblij-

ven daarvan. Met een paar eenvoudige tips kun je de effectiviteit van je non-verbale communicatie vergroten.

