

BLOG BOOST

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

Luisteren geeft succes.

In het nieuwe jaar is verkopen niet alleen vlot van de tongriem zijn, een slechte eigenschap voor verkopers, maar vooral aandachtig luisteren. En laten nu veel verkopers dat niet kunnen. Het is niet voor niets dat de natuur ons er twee heeft gegeven. Even nadenken.....

Aandachtig luisteren, geeft een heleboel informatie aan je als verkoper van producten en diensten. Luister je gericht of naar wat je wilt horen. Want daar zit de kneep van het luisteren. Vaak luister je alleen naar wat je wilt horen. Goede luisteraars blijven alert en onderhouden altijd oogcontact met de persoon met wie ze praten. Train jezelf maar eens.

Kijk je de klant recht aan en luister je dan ook of bent je al twee tot drie stappen verder in je verhaal. Indien dit laatste het geval is, zal je merken dat je de helft niet meekrijgt van de aankoopmotieven en of redenen van de klant en zijn of haar aankoop. Aandachtig luisteren, geeft aandacht en rust aan de klant. Het is een subtiel proces.

Een aantal zaken als instemmend knikken met je hoofd, het fronsen van de wenkbrauwen, of af en toe een kleine bevestiging er tussen door doet wonderen. Je zal merken dat veel van je klanten hun gedachten en of ideeën al sprekende onder woorden proberen te brengen. Dit kunnen ook ervaringen zijn. Hierdoor zijn klanten soms ook moeilijk te volgen. Je zal merken dat veel klanten van de hak op de tak springen en of onsamenhangend het verhaal doen. Probeer dan altijd de klant te helpen door korte samenvattingen te geven en op die manier een geheel te maken van het verhaal.

Een keer vragen om een verduidelijking kan nooit kwaad. Het geeft de klant nog meer aandacht en vooral rust. Dit geven van feedback is in ieder stadium van het verkoopproces van belang.

Je komt steeds dichterbij het aankoopmoment. En bedenk ook dat de meeste mensen, ook jij sneller denken dan dat zij kunnen praten. Het is wetenschappelijk aangetoond dat de mens 3 tot 4 keer sneller denkt dan dat hij of zij kan spreken. Kortom, je houdt tijd over voor andere hersenspinsels en of gedachten.

Tenslotte is de lichaamstaal onontbeerlijk in het verkoopproces. Je weet als geen ander dat 70% tot 80% van het verkoopgesprek bestaat uit gebaren, vorm en

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze Blog boost:

Luisteren geeft succes	1
Tips voor leren luisteren	2
	3



geluid. De overige 20% zijn de teksten van het woord. Het is daarom niet voor niets dat ook tijdens het luisteren je lichaamstaal correct dient te zijn. Immers hoe zaken worden gezegd, of worden geformuleerd er zal altijd emotie in zitten. En vaak is dat nog belangrijker dan de inhoud. Het is daarom zaak dat je probeert te achterhalen wat de gevoelens zijn van je klant. Het kan je helpen om op een juiste manier te reageren en vooral de insteek tot het verkoopverhaal te doen. Het kan niet anders, maar luisteren vraagt veel aandacht.

Train jezelf dus goed in woord en gebaar. Het zal je helpen om in 2022 je omzet te verhogen. Aan het einde van deze blogboost nog een praktische tip. Ook tijdens de behandeling kun je al starten met zintuigen prikkelen. Niet voor niets roept je columnist dat verkopen ruiken, voelen, proeven en tasten is. Je kunt er een volgende bij doen namelijk horen. Laat de klant genieten van omgevingsgeluiden en of muziek die passen bij de uitgevoerde behandeling. Je zal merken dat de klant andere dingen hoort dan jij. En daarmee gaat de stelling op dat je hoort waar je naar luistert. En denk eraan: stilte is de deur naar het akkoord.

Tips voor leren luisteren.

Actief luisteren is voor veel mensen een grote uitdaging. Toch is de meest eenvoudige manier om te luisteren je mond te houden. Daarnaast is het nuttig te kijken naar oorzaken en tips om het luisteren te versterken en het maximale uit een gesprek te halen.

Onderzoek alles

(i.p.v. het voorbarig afwijzen van een onderwerp als 'niet-interessant') Vaak wordt de werkelijke behoefte achter een 'losse' opmerking niet ingezien of er wordt onvoldoende tijd en aandacht aan besteed. Sommige mensen komen van zeer ver om een probleem te benaderen en zijn dan moeilijk te volgen. Heb het lef ze te helpen en ga wat langer mee met hun verhaal dan je eigenlijk zou willen, dan wordt het uiteindelijk een stuk duidelijker.

Het gaat om de boodschap

(i.p.v. interne kritiek en weerstand tegen de manier waarop de andere spreekt of tegen zijn fysieke verschijning)

Onbewust roept een bepaalde manier van spreken van de ander soms negatieve gevoelens op: te traag, te vlug, verkeerd taalgebruik, 'bekakt' spreken. Ook de fysieke verschijning van iemand kan je afleiden. Concentreer je op de kern (verbaal en non-verbaal) van het verhaal. Je houdt de aandacht erbij door je steeds weer af te vragen: "Wat bedoelt hij/zij nu precies?". Als je met deze vraag bezig bent, ben je ook weer bezig met de boodschap.

Je kunt niet niet communiceren

(i.p.v. negeren van non-verbale communicatie)

Vraag je regelmatig af wat iemand communiceert wanneer je zijn gedrag ziet: dus als deze gaat verzitten, zijn ogen wegdraait, er iets bij pakt, veel vragen stelt, Ook al zegt je gesprekspartner niets je kunt nog naar zoveel andere zaken luisteren.....

Houd de focus vast

(i.p.v. over gestimuleerd raken over één of ander punt) Mensen denken dikwijls te vlug dat ze een opening zien nadat de spreker zijn eerste motivatie/doel/reden/oorzaak op tafel heeft gelegd. Wanneer je hier mee aan de haal gaat worden andere belangrijke criteria die ondertussen door de spreker worden toegelicht vaak verwaarloosd. Je wilt toch niets missen? En dat wreekt zich later wanneer ze naar jou luisteren.

Luisteren, Samenvatten en Doorvragen

(i.p.v. teveel vasthouden aan gecommuniceerde feitjes, waardoor de kern van de boodschap niet overkomt). Het vraagt dikwijls heel wat inzicht om uit een slecht gestructureerde uitleg van de spreker de werkelijke behoefte af te leiden. Je moet er naar toewerken door deze behoefte heel duidelijk door de spreker te laten formuleren. Dit doe je door het stellen van vragen zoals: "Wat vind je belangrijk?". De veelheid van de gecommuniceerde feiten structureer je door samen te vatten en vervolgens te vragen of deze samenvatting overeenstemt met de bedoeling van je gesprekspartner.

Kijken, Luisteren, Uitvragen, Teruggeven en Samenvatten

(i.p.v. snel verdergaan in het gesprek terwijl je het nog niet 'echt' begrepen hebt)

Check op alle mogelijke manieren of je werkelijk begrepen hebt wat er gezegd wordt. Dat kun je goed doen aan de hand van Kijken, Luisteren, Uitvragen, Teruggeven en Samenvatten.

Check je aannames

(i.p.v. te snel inpassen van het gehoorde in de beschikbare structuur)

Dit is het omgekeerde van het voorgaande punt. Je "ziet de spreker komen" en alle meegedeelde feiten worden op een bevooroordeelde manier in een pasklaar schema ingepast. De stukjes van de puzzel die minder blijken te passen worden gewoon als onbeduidend terzijde gelegd. Het zijn dikwijls juist deze afwijkende, 'kleine' elementen die het eigene van het probleem van je gesprekspartner uitmaken. Deze over het hoofd zien is gevaarlijk voor jou als luisteraar omdat de spreker zich achteraf niet begrepen acht.

Congruent gedrag

(i.p.v. schijn aandacht geven) Niet luisteren is onbeleefd, vooral als de andere iets belangrijks verteld. Daarom kweken luisteraars (verkopers??) wel eens een houding aan waarbij de schijn van luisteren wordt opgehouden. Ze gaan zelfs zo ver dat ze nu en dan knikken, oogcontact houden, gepast (?) glimlachen, enz. Enkel beleefd zijn is onvoldoende en sprekers voelen dat je niet oprecht luistert. Zoek derhalve actief naar voor jou interessante onderwerpen opdat je ook werkelijk en met oprechte interesse kunt luisteren; het is van groot belang.

Na storing...terug

(i.p.v. af laten leiden door externe storingsfactor)
Wanneer de communicatie door een externe storingsfactor (de telefoon, collega die onderbreekt, machinelawaai, zoeken naar een pen, papier, verslag, ...) wordt doorkruist, wordt van jou als luisteraar verwacht dat je de situatie onder controle houdt. Dit wil zeggen dat je de storing opvangt door te stoppen en wanneer de storing voorbij is, de draad van het verhaal weer oppakt. Noteer desnoods direct waar je was voordat je aandacht geeft aan een verstoring.

Niets ontlopen

(i.p.v. vermijden van moeilijke inhoud)
Het zou kunnen dat je afhaakt wanneer de inhoud van de boodschap van de spreker te ingewikkeld wordt. Dikwijls is dat de makkelijke weg. Wanneer je vaststelt dat op de inhoud op dat moment tekort schiet, is het dringend nodig extra informatie te vergaren en daar kun je direct mee beginnen door een toelichting te vragen.

Met een positieve instelling

(i.p.v. gegrepen worden door emotie geladen woorden of andere prikkels) Sommige boodschappen prikkelen je gesprekspartner dermate door woordgebruik, intonatie en begeleidend non-verbaal gedrag dat deze zich beledigd voelt in zijn persoonlijke overtuiging en gevoelens. Zonder nog verder te luisteren naar de inhoud van de boodschap gaat men de strijd aan om persoonlijk prestige te verdedigen of om de andere neer te halen. Zorg er dus voor dat je 'geweldloos communiceert'.

Mentaal 'meepraten'

(i.p.v. over iets anders nadenken)
Echt luisteren betekent ook tot jezelf meepraten in gedachten. Dat kan omdat in gedachten praten vier tot vijf maal sneller gaat dan woorden uitspreken, omdat sprekers pauzes moeten laten, om de eigen gedachten te ordenen en om adem te halen. Belangrijk is hoe die pauzes te benutten. Jij als luisteraar zou op deze momenten de boodschappen van de spreker nader kunnen onderzoeken, voorzien van wat komen kan, evalueren welke de mogelijke verbanden zijn en trachten de bedoeling of behoefte verder te analyseren voor jezelf.



Luisteren kan zoveel zeggen.

OM
DENKEN

Richt je op de ander

(i.p.v. teveel bezig zijn met de eigen boodschappen)
De eigen formulering voorbereiden, de verwachte effecten hiervan zo hoog aanslaan dat men er zelf vol van is of dat men de catastrofe reeds vooruit ziet, maken dat de luisteraar zo bezig is met zichzelf dat hij veel boodschappen van de spreker mist.

Focus op hier en nu

(i.p.v. denken aan andere prioriteiten)
Wanneer je aan het luisteren bent moet je jouw volle aandacht aan de spreker geven en andere problemen (een lopende klacht, moeilijkheden thuis, problemen met een collega, een verloren wedstrijd, deadlines, ...) mentaal uitgeschakeld te zijn. Voor zover dit mogelijk is, want anders is stress onvermijdelijk.

Kijk naar de lippen

(i.p.v. je ogen laten ronddwalen)
Kijk naar de lippen van je gesprekspartners terwijl ze aan het spreken zijn (en kijk naar hun ogen wanneer je aan het spreken bent om hun reactie op wat jij vertelt waar te kunnen nemen).

Maak belangrijke notities

(i.p.v. alles opschrijven of niets)
Maak belangrijke notities om je beter te concentreren en de verkregen informatie te structureren. Het helpt als je een paar belangrijke noteert.

Uit laten praten

(i.p.v. voorspellen van wat gezegd gaat worden)
Je laat de uitspraken van jouw gesprekspartner geheel door hem zelf maken. Je gaat ze dus niet voorspellen of voor hun maken. Wiens uitspraak is het anders?