

BLOG BOOST

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

Ben je een luisteraar?

Je bent, zonder dat je dat realiseert, regelmatig een toehoorder of luisteraar in een gezelschap. Je haakt onbewust aan bij gesprekken met klanten die je praktisch bezoeken, maar ook op Nieuwjaarsborrels en of Nieuwjaarsbijeenkomsten, gesprekken met de Gemeente, toeleveranciers, en zelfs als toeschouwer bij sportwedstrijden, enz, enz. De lijst is vele malen langer, maar je kunt deze het best zelf invullen en vorm geven.

In al deze gevallen van sociaal netwerken, of op de bekende slogan van “social network” binnen marketing kringen krijg je informatie uit eerste hand. Deze netwerken zijn hot! Want beken nu zelf, er zijn heel wat mensen aangesloten bij dit soort netwerken. Niet alleen in je directe omgeving van een businessclub, maar ook regionaal en zelf nationaal of internationaal. En wat doe je hier nu mee?

In veel gevallen zal je degene zijn die informatie consumeert. Meer onder het mom van gezelligheid dan daadwerkelijk bewust informatie shoppen. Met andere woorden je voegt zelf weinig tot niets toe. Daar is niet mis mee, want je bent een luisteraar. Je wilt je voordeel doen met informatie die gebruikt kan worden bij het verder perfectioneren van je praktijk, de ingezette trends en beweegredenen van klanten en potentiële klanten. Maar haal je er wel genoeg uit?

Een aantal handige tips voor dit najaar om je “luistervink” praktijken wat kracht bij te zetten.

De eerste kan zijn; concurrentie volgen.

Dit is een handige manier om in zo'n bijeenkomst eens de concurrent aan te horen. Vaak doet deze dat niet zelf. Mensen zijn in dit soort bijeenkomsten best wel loslippig en vertellen vaak meer dan goed voor ze is. Dat kan gaan om projecten, of scholingen of verbouw plannen. Het zijn zaken waar ze mee bezig zijn of anderen weten dat ze er mee bezig zijn. Vaak gaat het om informatie die beter onder de pet had kunnen blijven zitten. Maar..... de mens vertelt zo graag.

Een tweede tip is; de boekenlijst snuffelaars. Lees je graag, vraag maar eens in een netwerk bijeenkomst wat een aantal personen zo leest. Het kan je op prima ideeën brengen, of zelfs voort helpen om een andere toepassing in de sales of marketing te volgen.

FRTA KNOWLEDGE BUSINESS TRAINING & ADVICE

Inhoud van deze Blogboost:

Ben je een luisteraar?	1
Luisteren maar hoe?	2



Een derde tip is; volg een blog. Dit zijn hele belangrijke bronnen van ideeën. Blogs zitten er echt vol mee. Een van de gemakkelijkste vormen en manieren om goede blogs op het spoor te komen is te bekijken welke blogs je doelgroep en of klantengroep volgt. Vooral op Twitter verwijzen mensen maar wat graag naar blog artikelen. En is deze zo interessant voor je, neem deze op in je RSS reader. Op die manier worden de Telecom apparatuur en computerapparatuur ook nog eens nuttig ingezet. Het zit er allemaal al in, bij, op en aan.

Tenslotte de laatste tip; luisteren bij een groep. Stel je vragen aan anderen. Geef een duidelijke aanleiding en voldoende context. Op deze manier kunnen je toehoorders, praters worden en een mogelijk antwoord geven. Ook is er dan een bijdrage aan een discussie. Je krijgt op deze manier een heleboel informatie over punten die de mensen bezig houden en waar je doelgroep zich mee bezig houdt.

Luistervinkje spelen kan dus heel nuttig zijn om informatie te verzamelen, die je kunt gaan gebruiken om je sales, praktijkbehandelingen en aanbod van producten aan te passen en waar nodig uit te breiden. En denk eraan: er zijn weinig Einsteins onder ons, de meeste briljante ideeën komen van alledaagse mensen op buitengewone wijze samenwerkend.

LUISTEREN maar HOE?

Of je nu chat met een vriend of aantekeningen maakt, in gezelschap bent: actief luisteren, of het focussen op en erkennen van anderen, is een nuttige en effectieve manier om nieuwe informatie te verwerken.

Actief luisteren draait om vier belangrijke gespreksstrategieën: parafraseren, verduidelijken, reflecteren/meeleven, en samenvatten. In deze blog boost komen een aantal individuele strategieën aan bod, evenals enkele andere oefeningen voor actief luisteren. Met een beetje oefening kun je je beste beentje voor zetten in toekomstige gesprekken, lessen, en vele andere situaties.

Parafraseren laat zien dat je luistert en betrokken bent. Tijdens een gesprek luister je goed naar wat de spreker je vertelt. Herformuleer dan dat wat diegene heeft gezegd als vraag. Dit laat zien dat je goed luistert naar het gesprek en dat je geïnteresseerd bent in wat de ander zegt.

Zinnen als 'Als ik je goed begrijp', 'Wat ik hoor is' en 'Het klinkt alsof je zegt' zijn goede manieren om informatie te parafraseren.

Probeer in een volgend gesprek met een vriend of geliefde, op zijn minst het parafraseren een keer te oefenen.

Extra vragen nodigen de spreker uit om meer in detail te treden. Actief luisteren heeft alles te maken met geven en nemen – je geeft een reactie, maar je neemt ook nieuwe informatie op. Gedurende de conversatie vraag je de spreker specifieke, verhelderende vragen om te laten zien dat je luistert en geïnteresseerd bent in wat de ander zegt.

Je kunt iets zeggen als: 'Ik weet niet zeker of ik het goed begrijp. Zou je dat iets meer willen toelichten?' of 'Kun je dat punt wat meer uitdiepen?'

Probeer in ieder geval één verhelderende vraag te stellen tijdens je volgende conversatie.

Empathie geeft aan dat je wat de ander zegt van belang vindt. Denk erover na wat de ander zegt, evenals hoe het gezegd wordt. Als je een opening vindt, reageer dan specifiek op deze emoties. Dit laat zien dat je veel moeite doet om het gesprek echt te begrijpen en er iets mee te willen doen.

Zinnen als 'Ik krijg het gevoel dat je je een beetje zorgen maakt', 'Het klinkt alsof je je een beetje gefrustreerd voelt' of 'Het lijkt alsof je je hier echt zorgen over maakt' zijn goede manieren om na te denken over en empathie toe te voegen aan een gesprek.



Een snelle samenvatting helpt om alles te benadrukken wat belangrijk is dat de spreker je heeft verteld. Herbekijk alles wat de spreker net heeft gezegd, met de nadruk op de belangrijkste punten. Herschrijf deze informatie in een snelle zin, om te laten zien dat je betrokken was bij en aandacht besteedde aan het gesprek.

Je zou kunnen zeggen 'Laat me samenvatten wat je me net verteld hebt' of 'Er zijn twee dingen die me echt zijn bijgebleven' terwijl je het gesprek herhaalt.

Lichaamstaal spreekt boekdelen in een gesprek. De volgende keer dat je met iemand aan het chatten bent of naar iemand aan het luisteren bent, oefen dan met knikken en oogcontact houden tijdens het gesprek. Probeer daarnaast een ontspannen houding aan te nemen, zodat je er echt geïnteresseerd en betrokken uitziet. Probeer ook je gezichtsuitdrukkingen licht en responsief te houden, in plaats van veroordelend of afkeurend.

Als je bijvoorbeeld je armen over elkaar slaat en fronst, kan de ander ervan uitgaan dat je niet geïnteresseerd bent of niet goed luistert.

Let bovendien op de lichaamstaal van de ander als hij praat, en luister naar zijn toon. Dat kan je helpen om op te pikken wat mensen bedoelen op een manier die verder gaat dan alleen wat ze zeggen

Zet alle afleidingen opzij voordat het gesprek begint. Voordat je deelneemt aan een discussie of gesprek, controleer je of je telefoon, laptop en andere afleidende zaken volledig uit het zicht zijn. Op deze manier kun je je volledig concentreren op je gesprek, en niet op wat er om je heen gebeurt.

Je kunt bijvoorbeeld je computerscherm uitzetten voordat je met een collega gaat praten, of je telefoon dempen voordat je met een vriend gaat chatten.

Laat de spreker zijn gedachte afmaken voordat je antwoordt. Het kan moeilijk zijn om stil te blijven, vooral als je een nuttig idee of gedachte ontwikkelt in het midden van het gesprek. Oefen in plaats daarvan om niets te zeggen, terwijl de andere persoon spreekt. Voel je dan vrij om je gedachten en antwoorden te delen zodra de ander klaar is met praten.