

Langs de deur en wat zeg je dan?

Een heldere boodschap:

- Maak je boodschap persoonlijk; eigen ervaring weergeven
- To-the-point
- Je gelooft er zelf in
- Sluit aan op de belangstellingswereld van de ander
- Maak je boodschap SMART: Specifiek; Meetbaar; Acceptabel; Realistisch; Tijdgebonden
- Check of je boodschap is begrepen en vraag wat de ander daarvan vindt

Contact maken met de ander:

Verbaal:

- Interessant nieuws voor de ander
- Uitnodigend
- Positief serieus
- Stel een vraag

Non-verbaal:

- Kijk de ander aan
- Maak open gebaren
- Glimlach

Klank:

- Duidelijk en niet te snel praten
- Afwisseling in volume en toonhoogte
- Rustpauzes aanbrengen
- Belangrijke zaken extra beklemtonen

Omgaan met vragen:

- Laat de vraagsteller uitpraten
- Herhaal de vraag: begrijp ik nu goed dat.....
- Ontwar deelvragen; 1 voor 1 beantwoorden
- Als je het antwoord niet weet: zoek ik op en kom er op terug

Sommige vragen hebben een negatieve lading. Vaak betekent dat: weerstand tegen het onderwerp of tegen degene die de boodschap brengt. Effectief:

- Ander uit laten praten en luisteren
- Vat samen wat je hebt gehoord
- Vraag door om te horen wat er precies achter zit

Ad Gravendeel- Trainer Energieambassadeurs voor Stichting Drechtse Stroom