Marc van Katwijk

COMMERCIEEL LUISTEREN

Over oenen, kampioenen en strandballen

Dé 5 meest praktische adviezen!
Gratis eBook

Haal meer uit je advies- en salesgesprekken, verhoog je omzet en klantwaarde en vereeuwig de klantrelatie.

© 2020 - Marc van Katwijk - Remarcable Trainingen

Waarom dit gratis eBook?

We leven in een tijd waarin verbinding, co-creatie en duurzame relaties het verschil maken. Scoren ten koste van je klant vind ik kortzichtig en wordt in de huidige maatschappij genadeloos afgestraft.

In mijn praktijk als trainer en business coach kom ik veel intelligente, vakbekwame en sociaal vaardige mensen tegen die als onderdeel van hun functie commerciële gesprekken voeren. Zo'n gesprek wordt vaak groter en zwaarder gemaakt dan noodzakelijk is, hetgeen onnodige spanning oproept. Enerzijds omdat het resultaat centraal staat en we moeten scoren. Anderzijds omdat we willen voorkomen dat we als "stofzuigerverkoper" overkomen.

Ik gun jou én je klant een succesvolle en ontspannen samenwerking. Mijn intentie is om jou verder te helpen met nieuwe inzichten. Al haal je er maar één inzicht uit, dan is mijn missie geslaagd.

Hi, mijn naam is Marc van Katwijk. Sinds 2005 werk ik als zelfstandig trainer en coach. In in dit gratis eBook geef ik je mijn 5 meest praktische adviezen van mijn observaties, lessen en successen uit de praktijk.

Commercieel luisteren is de essentie van elk zakelijk gesprek. Door op de juiste manier (commercieel) te luisteren, ga je van eenmalige verkoop naar eeuwige klantrelatie en haal je meer uit je advies- en salesgesprekken, verhoog je jouw omzet en klantwaarde en vereeuwig de klantrelatie.

Heel veel leesplezier, geluk en succes!

Advies 1: Zorg voor de juiste intentie

Je intentie, oftewel je bedoeling, kan een positief, maar ook een negatief effect hebben. Is tijdens een commercieel gesprek je intentie bijvoorbeeld om iets te voorkomen, dan heeft dat over het algemeen een negatief effect op het verloop van het gesprek. De intentie om te voorkomen zorgt voor onnodige spanningen en die belemmeren je om goed te presteren.

Ik gun je juist ontspanning, plezier, goede samenwerkingen en commerciële successen. Daarom richt ik me er vooral op om je inzichten te bieden die je zullen leiden naar de positieve effecten van de intentie, namelijk creëren!

Één van de belangrijkste intenties die je kan en wil hebben voor, tijdens en na een (commercieel) gesprek is dat je uit bent op een langdurige klantrelatie en niet op het zo snel mogelijk binnenhalen van een klant en / of er zo snel mogelijk zoveel mogelijk geld aan willen verdienen.

Lees jij dit eBook met de juiste intenties? Dan help ik je graag verder!

Advies 2: Koop een strandbal

Een van de belangrijkste dingen in een gesprek, misschien wel hét belangrijkste in een gesprek, is dat je écht luistert naar wat de ander zegt. En luisteren is niet hetzelfde als horen. Om oprecht te luisteren, heb je al je zintuigen nodig om waar te nemen, te ervaren en vervolgens te begrijpen.

Begrijpen, oprecht willen begrijpen, oftewel de intentie hebben om te willen begrijpen, is hierbij essentieel en dit vraagt empathie.

Om dit te verduidelijken op een manier waardoor je er jezelf een voorstelling bij kan maken; denk aan een strandbal die tussen jou en je gesprekspartner in ligt. Beiden kijk je op je eigen manier naar de strandbal en kun je een andere kleur zien. Door aan de andere kant te kunnen, en vooral te willen, staan, kun je zien wat de ander voor kleur ziet en daardoor ook begrijpen wat en waarom deze persoon het zo ziet.

Aandacht voor het proces genereert balans in het gesprek. Ieder krijgt de kans om zijn of haar verhaal te doen, zijn of haar kant van de strandbal te beschrijven. Om dat allemaal goed te doen, ga je zo onbevangen mogelijk het gesprek in.

Als je commercieel luistert, is succes onvermijdelijk!

Dus, koop een strandbal en ga het maar eens proberen.

Advies 3: Durf een OEN te zijn

Nee, ik zeg niet dat je dom moet gaan doen ;-) Maar wel dat je een OEN moet zijn.

Huh, hoor ik je nu denken … wat is dan een OEN volgens jou?!

Met OEN bedoel ik dat je **O**pen, **E**erlijk en **N**ieuwsgierig moet zijn. Als jij het klaar speelt in een gesprek de OEN te durven zijn, dan zul je écht verbinding met de ander ervaren. Een verbinding die jullie allebei verder zal brengen.

Het valt niet mee een echte OEN te zijn, maar je kan jezelf er wel heel goed in trainen.

De eerste stap is dat je jezelf bewust wordt van je intentie tijdens het gesprek. De sleutel is luisteren. Wie praat, heeft geen tijd om te luisteren. En als je goed luistert, hoor je niet alleen de woorden, maar ook wat er echt gezegd wordt.

Daarna is het belangrijk dat je nog meer stilstaat bij je manier van communiceren. Er zal ongetwijfeld niet veel mis zijn met je sociale vaardigheden en je expertstatus. Maar je gesprekspartner heeft waarschijnlijk geen vlotte babbel en expert nodig, maar iemand die begrijpt wat er gezegd en gevraagd wordt en iemand die daar oprecht iets mee wil doen.

Dus, wees niet dom maar wel een OEN!

Advies 4: Gebruik voldoende NIVEA

Ik gok dat je nu meteen denkt aan die blauwe pot met witte letters, waar zalf in zit?!

Uh, nee, dat is niet wat hier bedoeld wordt!

Met NIVEA bedoel ik **N**iet **I**nvullen **V**oor **E**en **A**nder. Oftewel denken te weten wat de ander denkt / bedoelt met wat er gezegd wordt of juist niet gezegd wordt. Aannames kunnen behoorlijk verkeerd uitpakken en zijn lang niet altijd / vaak niet waar.

Het NIVEA bepaalt voor een belangrijk deel de toon van een gesprek. “Hij/zij zal daar wel een bedoeling mee hebben …” maakt je achterdochtig en beperkt de ruimte en dus commerciële mogelijkheden tijdens een gesprek enorm.

Interpretaties / aannames zorgen er vaak voor dat je minder open staat en weinig vragen stelt. Een Open Eerlijke en Nieuwsgierige houding helpt je daarentegen de werkelijkheid van de (potentiële) klant te zien.

Als je voldoende NIVEA gebruikt, creëer je ruimte in je hoofd en zorg je ervoor dat je de behoefte van de ander begrijpt.

Smeren dus!

Advies 5: LSD, daar is niks mis mee

Geen zorgen, ik wil je niet aan de drugs helpen!

Met LSD bedoel ik **L**uisteren, **S**amenvatten en **D**oorvragen.

Een goed gesprek draait om balans. Een goede vragensteller is relatief weinig aan het woord. Als vragensteller heb je de regie in het (commerciële) gesprek. Samen bepaal je het onderwerp en je kunt doorvragen als je meer wilt weten over de behoeften die er achter de vraag van de klant zitten. Je kunt hiervoor LSD gebruiken. Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.

Luisteren betekent bijvoorbeeld; je oordeel uitstellen, tussen de regels door luisteren en een OEN zijn die NIVEA gebruikt.

Samenvatten houdt in; de essentie van wat is gezegd in eigen woorden weergeven, vervolgens toetsen of je het echt goed begrepen hebt en dan laten merken dat je luistert.

Doorvragen kan zijn; gesloten vragen stellen om te checken, juist open vragen stellen om de ander te laten praten en jezelf dingen afvragen in plaats van de persoon ondervragen.

Bij gebruik van voldoende LSD, zal het (commerciële) gesprek naar het juiste hoogtepunt gaan!

Slotwoord

Ik hoop dat ik je in dit gratis eBook een aantal mooie en vooral nuttige en waardevolle inzichten heb gegeven waar je direct voordeel uit kan halen!

Ik verwacht nu heus niet dat je direct of binnen een paar dagen je gedrag volledig aan gaat passen en met al deze adviezen goed aan de slag gaat en je vanaf nu de perfecte commerciële gesprekken gaat voeren. Zo werkt het namelijk niet met veranderingen. Als de stappen te groot zijn, gaan je interne systemen in de weerstand en gaat er niks veranderen.

Dus neem liever kleine stapjes wel, dan grote stappen niet!

Grote stappen, snel thuis is voor bijna iedereen onrealistisch als het gaat om persoonlijke groei en ontwikkeling. En waarom zou het ook eigenlijk snel moeten? Heb je haast? Je hebt je hele leven toch nog om te leren?

Ben je nu geïnspireerd geraakt door mijn adviezen en wil je deze (en veel meer) inzichten en vaardigheden in de praktijk gaan brengen? Dan is mijn online training misschien wel precies wat je zoekt!

In mijn online training leer ik je alles wat je moet weten om de perfecte commerciële gesprekken te voeren. Je kan deze training geheel in eigen tempo volgen, geen stress dus, en ik sta altijd voor je klaar om persoonlijk al je vragen te beantwoorden.

Informeer hier gerust naar de mogelijkheden! **Ik hoop je daar snel te zien. Het is mijn intentie je hiermee verder te helpen!**

Marc van Katwijk

COMMERCIEEL LUISTEREN

Over oenen, kampioenen en strandballen

Dé 5 meest praktische adviezen!
Gratis eBook

Haal meer uit je advies- en salesgesprekken, verhoog je omzet en klantwaarde en vereeuwig de klantrelatie.

© 2020 - Marc van Katwijk - Remarcable Trainingen