

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

# Welkom!

Ansjeliek Coolbergen  
A.coolbergen@aeres.nl

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

## Een goed gesprek; sleutel tot succes.

**FOKKE & SUKKE  
HEBEN EEN PROBLEEM**

JIJ ZEI: "SUKKE, DAK JIJ DE KOFFERS?"  
DAT HEB IK GEDAAN!!!

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

**Doel van vandaag:**

- Beter begrijpen van menselijk gedrag
- Motiveren op verschillende manieren

**Inhoud:**

- Basisvaardigheid voor een goed gesprek
- Kennismaken met verschillende gedragsstijlen en hierop inspelen

**Hoe:**

- Interactief, praktisch uitwisselen in gesprek.

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

Gebruik:

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

**Gesloten vraag**

- Het antwoord zit er al in opgesloten
- Vaak ja / nee
- Weinig opening voor een verder gesprek
- Begint met een werkwoord > Heb je...Kun je

**Open vraag**

- Het antwoord wordt bepaald door de beantwoorder
- Levert nieuwe informatie op
- Opening voor verder gesprek

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel goed

**Effectieve vragen beginnen vaak met:**

- Wie
- Wat
- Waar
- Wanneer
- Welke
- Waarmee, Waarvoor, Waardoor
- Hoe
- Waarom ??

**Wat maakt...hoe komt het dat?**

ChainWorks AERES Tech Ttm *alle woorden* VMR *commerciële groei*

Mensen zijn niet lastig, mensen zijn verschillend, dat is best lastig

Taakgericht

Introvert Rustig tempo Extravert Snel tempo

Mensgericht

ChainWorks AERES Tech Ttm *alle woorden* VMR *commerciële groei*

**Communicatie- en gedragspatronen geeft inzicht in:**

- Wat ons motiveert
- Hoe we doelen bereiken
- Hoe we communiceren met anderen
- Hoe we graag willen dat anderen communiceren
- Voorkeur voor werkomgeving

ChainWorks AERES Tech Ttm *alle woorden* VMR *commerciële groei*

**Communicatie & Gedrag**

Doe je de hele dag en je hele leven

- **95% gaat automatisch**
  - het gaat je meestal makkelijk af
  - hoef je niet over na te denken
  - routine
  - dat is toch gewoon normaal

ChainWorks AERES Tech Ttm *alle woorden* VMR *commerciële groei*

**Communicatie & Gedrag**

Doe je de hele dag en je hele leven

- **5% gaat niet automatisch**
  - moet je van te voren over nadenken
  - kost extra moeite
  - moet je bewust kiezen

ChainWorks AERES Tech Ttm *alle woorden* VMR *commerciële groei*

**Communicatie & Gedrag**

Doe je de hele dag en je hele leven

- **Standaard reactie bij die 5%**
  - Gedoe altijd
  - Hoe moeilijk is het?
  - Ze moeten niet zeuren
  - Ik kan mezelf toch niet veranderen

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

## Gedragsvoorkeuren

**STILSTAAN  
BIJ JE  
HANDELEN  
IS  
VOORUITGANG**

*Loetje*

**Schat je eigen  
voorkeursgedrag in  
vanuit de omgeving  
waarin je nu  
werkt.....**

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Extravert/ hoog tempo

- Prater, neemt zelf het woord
- Optimistisch
- Praat duidelijk, luide toon
- Trekt initiatief naar zich toe
- Beweegt onrustig
- Stevige handdruk
- Aanwezig

### Introvert/laag tempo

- Bedachtzaam
- Is een luisteraar
- Procedures
- Wacht tot de ander initiatief neemt
- Praat en beweegt rustig
- Bescheiden handdruk
- Wat op de achtergrond

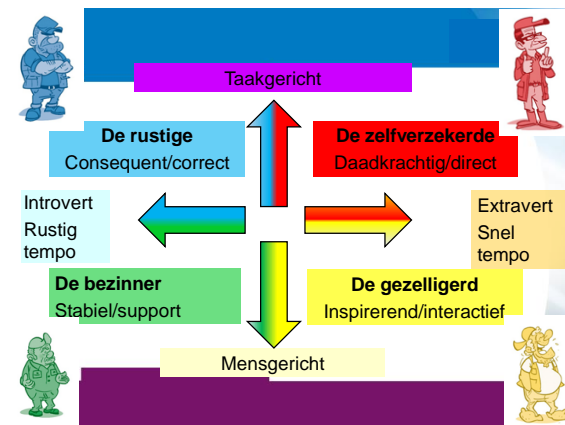
ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Taakgericht

- Gericht op doelen, taken, processen
- Wil kennis, feiten en argumenten
- Gaat graag in discussie
- Beslist op basis van feiten
- Woorden: ik analyse, oplossing, doel, aanpak, kwaliteit, resultaat

### Mensgericht

- Harmonieus
- Gericht op relaties
- Wil contact met mensen
- Gezellig
- Gaat discussie of conflict uit de weg
- Beslist op basis van emoties
- Woorden: wij, open, samen, overleg, team



ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Zelfverzekerde

**Kwaliteiten**

- Besluitvaardig
- Beslist
- Direct
- Innovatief
- Probleemoplossend
- Zelfstarter
- Strijdlustig
- Open

### Bullebak (controleverlies)

**Valkuilen**

- Bot
- Koppig
- Ongeduldig
- Over grenzen gaan
- Arrogant
- Aanvallend
- Vergeet anderen te informeren

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Gezelliger

**Kwaliteiten**

- Toegankelijk
- Overtuigend
- Flexibel
- Sociaal, joviaal
- Populair
- Charmant
- Enthousiast
- Optimistisch

### Lolbroek (afwijzing)

**Valkuilen**

- Lawaaiig
- Overdrijven
- Oppervlakkig
- Manipulatief
- Nadrukkelijk aanwezig
- Verkeerde prioriteiten
- Anderen van tafel praten
- Taken niet afmaken

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Rustige

**Kwaliteiten**

- Objectief
- Doorvragend
- Vindingrijk
- Voorzichtig
- Analytisch
- Zorgvuldig
- Nauwkeurig
- Gevoel voor detail

### Stilzwijger (kritiek op handelen)

**Valkuilen**

- Bureaucratisch
- Bang voor fouten
- Achterdochtig
- Kieskeurig
- Langzaam
- Veeleisend
- Pokerface
- afstandelijk

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

### Bezinner

**Kwaliteiten**

- Vriendelijk
- Goede luisteraar
- Geduldig
- Oprecht
- Evenwichtig
- Teamspeler
- Begripvol
- Vasthoudend

### Twijfelaar (confrontatie)

**valkuilen**

- Probleemmakers
- Aarzelend
- Besluiteloos
- Slachtoffer
- Afwachtend
- Moeite met grenzen trekken
- Behoudend

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

Bedenk wel dat:


- Je hebt voorkeursgedrag horende bij een bepaalde kleur
- Je past alle gedragingen in meer of mindere mate toe
- Je bent niet BLAUW of ROOD



ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

## G + R = U

Gebeurtenis + Reactie = Uitkomst



Welk gedrag brengt ons bij ons doel?

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

- Als je de gedragsstijl van een ander beter begrijpt, zul je in staat zijn effectiever te communiceren.
- Probeer eerst te begrijpen, daarna om begrepen te worden. (Stephen R Covey)
- Je bent anders bij klant, familie, sportclub

ChainWorks AERES TECH Tm Tech in Motion VMR commercieel groei

## Met elkaar in gesprek



**VMR**  
commerciële groei

### Motiveren van de medewerker

- Je hebt een lastige klus voor een van de monteurs.
- Er is een tweedehands trekker verkocht, op voorwaarde dat er nog een aanpassing aan gedaan moet worden.
- De machine is tegen een scherpe prijs verkocht en de aanpassing mag eigenlijk geen geld kosten.

**ChainWorks** **AERES** **Tm** **VMR**  
Tech in Motion alle woorden alle woorden commerciële groei

### Vragen

- Wie geef je bij voorkeur de klus bij gelijke geschiktheid?
- Hoe benader je de verschillende monteurs, zodat ze gemotiveerd zijn om de klus tot een goed einde te brengen?

**ChainWorks** **AERES** **Tm** **VMR**  
Tech in Motion alle woorden alle woorden commerciële groei

- Vraag elkaar naar aanpak?
- Gebruik LSD
- Geef feedback vanuit je eigen gedragsvoorkeur (kleur)
- Dus als je zelf veel blauw hebt en je stuurt een monteur aan met veel geel> wat is dan je aanpak
- Check bij de ander of het werkt

**ChainWorks** **AERES** **Tm** **VMR**  
Tech in Motion alle woorden alle woorden commerciële groei

- Hoe was het om te doen?
- Hoe ging het?
- Zaten jullie op één lijn?
- Heb je LSD toe kunnen passen?

**ChainWorks** **AERES** **Tm** **VMR**  
Tech in Motion alle woorden alle woorden commerciële groei

**DO**




**DON'T**



**ChainWorks** **AERES** **Tm** **VMR**  
Tech in Motion alle woorden alle woorden commerciële groei


### Doen bij 'rustige'

- Biedt logica en ben concreet
- Ben zakelijk en 'to the point'
- Toon je vakmanschap
- Leg uit wat je verwacht en waarom



ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei


## Doen bij 'zelfverzekerde'



- Complimenteer
- Kom niet aarzelend over
- Géén discussie/niet in de verdediging
- Blijf rustig en luister
- Geef feiten geen meningen

ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei


## Doen bij 'gezelligerd'



- Samen doen
- Werk doelgericht
- Hou het tempo hoog
- Wees hartelijk, speel in op zijn emoties
- Geef je grens aan

ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei

## Doen bij 'bezinner'




- Geef voorbereidingstijd
- Stap voor stap
- Overleg over doel en planning
- Praat niet te veel, blijf rustig
- Heb geduld

ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei

## Effectief communiceren samengevat:

1. Geef heldere boodschap; vaagheden irriteren
2. Maak contact; hou rekening met de ander
3. Wees jezelf in goede doen
4. En stel de juiste vragen.....



ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei

## Post aan jezelf.....



ChainWorks AERES TECH TIm Tech in Motion VMR commercieel groei

## BEDANKT!

## VEEL SUCCES

## De zelfverzekerde

- | Doen                       | Niet doen             |
|----------------------------|-----------------------|
| ■ To the point - be snappy | ■ teveel detail       |
| ■ Wees feitelijk           | ■ Lange verhalen      |
| ■ Bied resultaat           | ■ Omhaal van woorden  |
| ■ Kom afspraken na         | ■ Verward gedrag      |
| ■ Luister                  | ■ Tijd verspillen     |
| ■ Complimenteer            | ■ Voor hen beslissen  |
| ■ Stevig in je schoenen    | ■ Passief zijn        |
| ■ Wees voorbereid          | ■ Aanraken            |
| ■ Hou oogcontact           | ■ Vaag zijn           |
| ■ Belang korte termijn     | ■ Problemen uitkauwen |

## De gezelliger

- | Doen                   | Niet doen                                |
|------------------------|--|
| ■ hou het tempo hoog   | ■ Te formeel                             |
| ■ Persoonlijk contact  | ■ Te veel feiten                         |
| ■ Over mensen praten   | ■ Helemaal meegaan in hun dromen         |
| ■ Tijd voor een grapje | ■ Neerbuigend praten                     |
| ■ Werk samen           | ■ Meteen een concrete planning aanbieden |
| ■ Werk doelgericht     | ■ Vage afspraken                         |
| ■ Vraag hun mening     |  |
| ■ Let op de grote lijn |  |
| ■ Maak taakafspraken   |  |

## De rustige

- | Doen                    | Niet doen                       |
|-------------------------|---------------------------------|
| ■ Aanmoedigen           | ■ Openbaar bekritisieren        |
| ■ Uitleggen             | ■ Agressief zijn                |
| ■ Uitnodigen            | ■ Cynisch reageren              |
| ■ Bied logica           | ■ Luid praten                   |
| ■ Wees taakgericht      | ■ Informeel zijn                |
| ■ Bied ruimte           | ■ Improviseren                  |
| ■ Geef details          | ■ Vage opdrachten               |
| ■ Wees concreet         | ■ Uitweiden                     |
| ■ Geef waardering apart | ■ Tijdverspillen met vergaderen |
| ■ Bied feiten           |                                 |

## De bezinner

- | Doen                    | Niet doen                                |
|-------------------------|--|
| ■ Wees geduldig         | ■ Onder druk zetten                      |
| ■ Luister               | ■ Stellig zijn                           |
| ■ Wees persoonlijk      | ■ Te direct zijn                         |
| ■ Zachtjes praten       | ■ Abrupt zijn                            |
| ■ Overleg over doelen   | ■ Koel en zakelijk                       |
| ■ Overleg over planning | ■ Aan z'n lot overlaten                  |
| ■ Voorbereidingstijd    | ■ Te lang keuvelen                       |
| ■ Stap voor stap        | ■ Over-beschermen                        |
| ■ Moedig aan            | ■ Geen complimenten geven                |
| ■ Geef steun            | ■ Steeds blijven veranderen zonder reden |