

Client intimacy

TRAINING ADVIES

Eugène Ligetvoet
Jan Jacob de Groot

Bilfinger Tebodin

1

Programma

- Adviesstijlen
- Faseren adviesproces
- Het onderzoeksgesprek
- Presenteren van een advies
- Omgaan met weerstand
- Praktijksituaties

2

Adviesstijlen

EXPERT	PARTNER	RAADGEVER
confronteren initiatief nemen overheersen overtuigen sturen zelfvertrouwen	concessies doen onderhandelen overleg kwetsbaar opstellen samenwerken soc. vaardigheden	client laten praten flexibel ideeën opperen klankbord luisteren meebewegen

3

Keuze stijl afhankelijk van:

- Expertise adviseur vs client
- Eventuele weerstand
- Mate waarin de opdracht vastligt
- Eigen visie van adviseur
- Afspraken

4

Fasering adviesproces

5

Onderzoeksgesprek

Praatje pot
Helderheid over doel, rolverwachtingen, what's in it for you, aanpak (agenda) en duur gesprek: **BRoP**

Bijv:

- De bedoeling is om in dit gesprek een helder beeld te krijgen over zodat ik kan opleveren.
- Wanneer is dit gesprek voor u geslaagd?
- Als het straks 10:00 is, wat ligt er dan?

Ik stel deze aanpak voor.

Welke agenda hebt u in gedachten? Hoe pakken we het aan? tijdsduur?

6

Tips onderzoeksgesprek als expert



- Doel? Adviseren, PvA maken?
- Ga niet te snel adviseren, wel goed doorvragen.
- Welke behoefte zit er achter een gevraagde oplossing? M.a.w. welk probleem moet opgelost?
- Wat is de vraag achter de vraag?
- Check je aannames
- Werk aan je relatie, werk aan de sfeer
Balans tussen inhoud en sfeer.
- Bij weerstand: neem de persoon serieus, toon begrip

7



8

Soorten vragen

Open vragen

Gerichte vragen

Keuze vragen

Suggestieve vragen

9

Voorbeelden open vragen

Open vragen

Gerichte vragen

Keuze vragen

Suggestieve
vragen

Kunt u iets
vertellen over...
Hoe denk je over...
'Hoe ziet u...'
'Wat vindt u?'
Antwoord is vrij

10

Voorbeelden gerichte vragen

Open vragen

Gerichte vragen

Keuze vragen

Suggestieve
vragen

Wanneer heb je...
Hoe vaak...
Hoeveel...
Wie heeft...
Hoe laat...
Dus w / h vragen

11

Voorbeelden keuze vragen

Open vragen

Gerichte vragen

Keuze vragen

Suggestieve
vragen

Koffie, thee of
limonade.

...of ...

12

Voorbeelden suggestieve vragen

- Open vragen
- Gerichte vragen
- Keuze vragen
- Suggestieve vragen

Heb jij wel eens...
 Vind jij dat...
 Wilt u....koffie?
Antwoord: ja of nee

13

Hoeveel info die je krijgt bij:

14

Hoeveel sturing die je hebt bij:

15

Hoeveelheid info / sturing:

16

Open interview

17

Presenteren advies

Start presentatie:

- Doel
- Rolverwachtingen
- Opbrengst: what's in for me, waarom zou ik luisteren
- Procedure: agenda, tijd, verslag

C.D.A.-gesprek.

- Conclusie
- Discussie
- Afspraken

18

Presenteren advies 2

- Laat de klant tussentijds reageren
- Niet teveel adviezen ineens: cluster, selecteer met adviezen die het snelst succes hebben.
- Hoe krijg je aandacht: snel komen met adviezen,
- Hulpmiddelen: PPT, Flip over
 - staan (= autoriteit) / zitten (=discussie) afwisselen,
- Macht van het krijtje
- Vooraf het rapport?

19

Omgaan met weerstand:



20

Transfer van het geleerde naar de praktijk

- Zoek een coach binnen BT (Sr., niet in lijn, met zicht op jouw werk).
- Haal je coach over m.b.v. een "pitch" om jou te coachen op het toepassen van het geleerde
- Voor de training mag je deze al benaderen
- Spreek af wat je concreet gaat toepassen?
- Doe dit < 14 dagen
- Bespreek: wat ging goed, wat kon nog beter
- Als deze coaching bevalt: zet 't voort

21