

De Klantenfluisteraar

INHOUD

Het mysterie 'klantenbrein'

Zou het niet geweldig zijn om in het hoofd van uw klant te kunnen kijken? Om te zien hoe dat 'Klantenbrein' precies werkt? Zodat u eindelijk vat krijgt op het (soms) onvoorspelbare, wispelturige, halsstarrige of zelfs onredelijke gedrag van uw klant?

Klanten denken verwarrend eenvoudig

Inderdaad: dat zou geweldig zijn! Maar ... daar hoeft u helemaal geen neurowetenschapper voor te zijn. Het is allemaal veel gemakkelijker. Klanten denken, oordelen en beslissen namelijk verwarrend eenvoudig. En op dit seminar hoort u de twee experts die alles weten over de denkwereld van dat bijzondere fenomeen: een klant. Uw klant!

Hij geeft verwarrend eenvoudige antwoorden op uw prangende vragen:

- Hoe beslist een klant nou echt?
- Waarom komt mijn boodschap (soms) anders over dan ik wil?
- Aan welke knoppen moet ik draaien om een klant voor me te winnen?

PROGRAMMA

Blok 1: Wij van WC eend, adviseren ...

- Waarom een klant denkt vanuit een gezond wantrouwen
- Het probleem met accountmanagers
- Wat en wie vertrouwt een klant?
- Kies klanten die u aan een ander gunt
- Van goede klanten komen nóg betere klanten

Resultaat: u weet eindelijk hoe een klant écht denkt

Blok 2: De KlantenLuisteraar

- Tussen de regels door luisteren
- Het verschil tussen doorvragen en doorgronden
- Een slimme sluiproute naar vertrouwen
- Zo wordt u een vertrouwenspersoon die (stevige) facturen stuurt

Resultaat: u weet nu aan welke knoppen u moet draaien

Intermezzo - mijn klant is een ijsklomp

Een onschuldige vorm van cold reading voor ijskoude (of stugge) klanten

Blok 3: Verbaal Aikido

- Subtiel sturen met de juiste vragen
- Verbale verdedigingstechnieken bij ontwijk- of uitstelgedrag

- Een klant zélf laten ontdekken dat hij precies op jou zit te wachten
- Voor gevorderden: suggestief samenvatten

Blok 4: Gunnen begint met geven

- Relaties worden vanzelf slechter
- Niets is zo ongelijk als de gelijke behandeling van ongelijken
- Het ABC'tje dat u nooit meer mag vergeten

Resultaat: het gouden recept voor betere klanten die meer willen betalen

Leidinggeven aan mensen die geen zin hebben (De edele kunst van het vooruitbranden)

INHOUD

Bedrijfsmeubilair

Op elk kantoor lopen ze rond: mensen die om 9 uur (of iets later) arriveren, om klokslag 5 uur naar huis gaan en in de tussenliggende tijd maar weinig presteren. Ze zetten zich minimaal in, zijn cynisch naar collega's toe en moeilijk te benaderen voor u als manager. Al met al is hun gedrag een doorn in het oog van uw organisatie.

Breekijzer gevraagd

Hoe dringt u dóór tot deze mensen en zorgt u ervoor dat ze zich voortaan wél meer inzetten? Of -als het hen écht niet bevalt- hun conclusie trekken een betere baan zoeken? Hoe het ook zij: deze medewerkers moeten een actievere houding aannemen. En daarvoor heeft ú als manager de sleutel in handen.

Gevoelige snaar

Ook ongeïnspireerde mensen hebben namelijk een gevoelige snaar en in dit seminar leert u die voortaan trefzeker te raken! Seminarleider Jan van Setten laat u zien:

- Waar passief, apathisch en cynisch gedrag vandaan komt
- Hoe het kan dat collega's zich daarbij neerleggen (of zelfs aansluiten)
- Op welke 5 manieren u deze cirkel doorbreekt
- Hoe u medewerkers confronteert en 'vastpint' op nieuw gedrag
- Wat u doet met afschuif- en 'ja maar'-bewegingen

'Zin maken': het is te leren en in dit seminar leert u de fundamenten!

PROGRAMMA

'Geen zin' in 5 gradaties

- Wat maakt mensen passief?
- Werkschuw, lui, onzeker of angstig (wat zit er eigenlijk achter?)
- Tijdelijke en structurele varianten van 'geen zin'
- Apathie-bevorderende factoren
- Sociale versterking van passief gedrag

Op zoek naar de gevoelige snaar

- Ook ongemotiveerde mensen hebben beweeg-redenen
- Aansluiten bij het niveau van passiviteit
- In 5 stappen naar een betrokken medewerker

- Is het een kwestie van sleuren of meebewegen?

De kunst van het confronteren

- Tot de ander doordringen
- Technieken om iemand uit de tent te lokken
- De balans tussen uitdagen en confronteren
- Eerst vastbijten en dan doorpakken!
- Uw eigen 'zone van discomfort'

Van woorden naar daden

- Van doorgroning naar concrete afspraken
- Hoe voorkomt u karaoke-commitment?
- Eerste hulp bij afschuifgedrag en 'ja-maar' bewegingen
- Uw rol als manager in deze cruciale fase
- Stap-voor-stap de teugels laten vieren

Intermezzo: groepsapathie - barrière voor individuele motivatie

Tot slot: onverbeterlijke werkschuwheid

- Wie heeft deze persoon ooit aangenomen?
- Als de uitgang de enige optie is
- Afscheid nemen kán met wederzijds respect

Hoe krijg ik (me) ze zover? (draagvlak zonder dwang)

INHOUD

Uw organisatie zit midden in een belangrijk veranderproces. Als 'trekker' van de verandering heeft u een duidelijke visie ontwikkeld en deze ook vertaald in een concreet en helder plan voor de toekomst. Uw project wordt gesponsord door de hoofddirectie en zelf loopt u als change-agent stevig vóór de troepen uit.

...maar wie volgt?

Uw medewerkers kijken echter de kat uit de boom: ze wachten af, blijven maar vragen stellen en lijken het zekere voor het onzekere te kiezen. Uw geduld als verandermanager wordt danig op de proef gesteld. Hoe krijgt u uw medewerkers mee?

Hou de aansluiting!

Het realiseren van een (gedrags)verandering is een fragiel proces dat in een aantal logische fasen verloopt. Elke fase heeft tijd nodig en stelt specifieke eisen aan u als begeleider. Loopt u te hard van stapel, dan verliest u de aansluiting. Onbegrip, cynisme en zelfs weerstand zijn dan het gevolg.

De weg van de minste weerstand

In deze workshop leert u hoe u uw medewerkers stap voor stap door lastige veranderprocessen loodst. U hoort daarbij welke vijf soorten bezwaren tegen verandering u tegen komt en hoe u uw aanpak daarop afstemt. Zodoende houdt u 'voeling' met uw organisatie en bouwt stap voor stap aan het commitment dat u nodig heeft om de verandering tot een succes te maken. U zult versted staan van de pragmatiek van de gepresenteerde aanpak!

PROGRAMMA

Blok 1: Bouwen aan betrokkenheid

Kunnen, willen en durven!

- Vijf basishoudingen ten opzichte van 'verandering'
- Op welke signalen moet u letten?
- Eindelijk begrijpt u de twijfel en weerstand bij uw mensen

Stap voor stap naar volledig commitment

- Stem uw aanpak af op het niveau van betrokkenheid
- Hoe verankert u wat u heeft bereikt?
- 'Voeling houden' als verandermanager

Blok 2: De Gereedschapskist

Vragen stellen: kerncompetentie van de verandermanager

- Hoe ontmaskert u schijn-commitment?
- Het LSD-model voor het stellen van de juiste vragen
- Prettig confronteren: dé cruciale vraag die altijd werkt

Vertrouwen als motor

- Vertrouwen bepaalt de snelheid van verandering
- Drie manieren om aan vertrouwen te bouwen

Omgaan met hardnekkige weerstand

- Weerstand is een 'vergeten vraag'
- De twee vuistregels bij omgaan met weerstand
- Hoe kunt u 'afscheid nemen' met respect?

Psychologie van discipline (de ontbrekende schakel tussen lullen en poetsen)

INHOUD

Afspraak is afspraak. Toch?

Herkent u dit? U bent ervan overtuigd dat u een heldere afspraak heeft gemaakt met uw medewerker(s). De taak is helder, het doel is evident, de deadline ligt vast. En toch ... op het moment suprême wordt de afspraak niet nagekomen.

Smoesjes!

Als u vervolgens vraagt om een uitleg, krijgt u een vaag verhaal met kreten als 'ik ben er niet aan toegekomen', 'het viel toch tegen', 'Piet werkte niet mee', 'Het systeem liep vast' etc. 'Ja natuurlijk...', denkt u bij uzelf, '... en de brug stond zeker ook nog open'.

'Méér regels' helpt niet

Waarom komen mensen hun afspraken niet na? Waarom is het zo moeilijk om woorden om te zetten in daden? Het antwoord luidt níet: met nóg meer regels of sancties. Want juist de mensen die u wilt beïnvloeden, snappen precies hoe je regels moet omzeilen.

Een 'verwarrend eenvoudige' aanpak

Maar hoe dan wél? Hoe krijgt u discipline 'tussen de oren'? Dat hoort u van Jan van Setten in dit sprankelende seminar. Jan laat u zien waarom mensen afspraken negeren of ontwijken. En hoe u daar op een verwarrend eenvoudige manier een einde aan maakt. Het werkt ... altijd!

PROGRAMMA

Blok 1: Afspraak is afspraak

- Discipline als keurslijf voor dingen die mensen (eigenlijk) niet willen
- Discipline = de kunst van het volgen + de kunst van het leren
- 'Afspraak is afspraak' is al discipline genoeg

Blok 2: Glashelder management

- Mensen zeggen wel 'ja', maar wat bedoeling ze nou écht?
- Via een respectvolle confrontatie komen tot concrete afspraken
- Wanneer gebruik je je fluit? En wanneer gaat alles fluitend?

Blok 3: Verbale incontinentie

- Wat te doen bij smoezen en ontwijkgedrag
- Ze blijven lullen, maar wanneer gaan ze nou poetsen?
- De kunst van het vastpinnen

Blok 4: Actie-obstipatie

- Ze snappen het wel, ze willen ook, maar ze doen niets!
- Actie-obstipatie: incompetentie, onzekerheid of ondermijning?
- Laat niemand weggaan zonder CATA (Concrete Aanzet Tot Actie)