

## Hoofdstuk 2: „Het gaat om....“ Het verzoek van de klant

### 1. Met naam aanspreken

*"De naam is een stukje van het zijn en van de ziel"*

Noteer direct bij begin van het gesprek de naam van de klant, dan kunt u hem in de loop van het gesprek gebruiken.

Als u de naam niet meteen verstaat, vraag er dan naar:

- „Kunt u uw naam nog een keer herhalen?“
- „Wilt u uw naam spellen, alstublieft?“

Effect van het aanspreken met naam:

- Schept een persoonlijke sfeer
- Laat individuele aandacht en waardering blijken
- Bevordert de aandacht bij de klant
- Steunt de gesprekssturing (beleefd onderbreken van een geïrriteerde of boze klant)
- Geeft een zekere uitstraling

Gebruik van het aanspreken met naam:

- Aan het begin van het gesprek
- Aan het einde van het gesprek
- Om de aandacht te trekken vlak voor het geven van belangrijke informatie
- Bij een veelprater
- Om een klant te kalmeren
- Minimaal 2 keer in een gesprek



### 2. Samenvatting: Hoe kunt u uw stem en taal gebruiken

- Adem rustig en ontspannen – buikademhaling!
- Praat duidelijk! – Open uw mond en beweeg uw kaken!
- Let op de eindlettergrepen! Vaak worden ze ingeslikt.
- Leg de juiste klemtoon op de juiste plaats. Bijvoorbeeld: één van mijn collega's heeft ..... of : een collega heeft .....
- Praat hard, maar schreeuw niet! U staat niet op de markt om uw goederen aan de man te brengen.
- Wissel het spreektempo af! Belangrijke dingen worden langzaam gesproken, bij verhalen gaat het er levendiger aan toe.
- Praat nooit te snel of te haastig! Daardoor wordt voor de luisteraar het meedenken moeilijker gemaakt en zijn aandacht wordt minder.
- Te langzaam praten maakt de luisteraar zenuwachtig en ongeduldig of zijn gedachten gaan hun eigen gang.
- Blijf met uw gedachte bij datgene waarover u net aan het praten bent, ga niet met uw gedachten al vooruit. U zou in de war kunnen raken.
- Denk aan de muziek in uw stem, praat met intonatie maar overdrijf niet!
- Praat samenhangend in hele zinnen!
- Begin of onderbreek uw zinnen niet met "ja", "dus", "eigenlijk" of "nou ja".
- Accentueer belangrijke zaken door intonatie!
- U mag rustig tussendoor lachen maar niet zonder reden! Lachen maakt u en uw gesprekspartner los.