

Klantgesprek

Gesprekken voer je iedere dag. Met je klasgenoten, vrienden en familie. Soms voer je een gesprek met een opdrachtgever of klant. Een klantgesprek is een heel ander gesprek dan wanneer je met je vrienden een gesprek voert. Een klantgesprek is bedoeld om te weten te komen wat een klant van jou verwacht. Hoe kom je achter iemands wensen en eisen? De meest simpele manier is om het gewoon te vragen. In deze module gaan we leren hoe je achter de wensen en eisen van een klant kunt komen. Het is dus heel belangrijk dat je goed naar de klant luistert en goede vragen stelt. Ook leer je hoe je een gesprek voorbereidt en een gesprek voert. Een goede voorbereiding helpt bij het voeren van een klantgesprek. In de theorie krijg je een aantal handvatten om een klantgesprek te voeren. In de praktijkopdracht gaan we oefenen met hetgeen je in de theorie hebt geleerd.

Omgaan met klanten.

Als het om klanten gaat stel jij jezelf anders op dan wanneer je tegen je vrienden en familie praat. Een eerste indruk is heel belangrijk en onuitwisbaar. In veel gevallen kom jij bij de klant thuis of in zijn kantoor. Jij bent dus te gast bij je klant en zo dien jij je ook te gedragen. Je behandelt de klant met respect. Op deze manier kun jij ook respect terugverwachten (wederzijds respect) wanneer je met een klant afspreekt kleed jij jezelf netjes, kom dus niet op gesprek met een pet op je hoofd of met een gat in je shirt. Zet je telefoon uit zodat jullie niet gestoord worden in het gesprek. Je hebt twee manieren van communiceren. Jouw communicatie met de klant is verbaal en non-verbaal.

Verbaal betekend: met het gebruik van woorden.
Bijvoorbeeld: Je stelt jezelf netjes voor, gebruik je voor- en achternaam daarnaast let je ook op je taalgebruik en spreekt de klant aan met u.

Non-verbaal betekend: zonder het gebruik van woorden. Bijvoorbeeld: door stemvolume, houding en gezichtsuitdrukkingen. Zit tijdens een gesprek dus rechtop, veeg je voeten voordat je naar binnen loopt en laat je ogen spreken.



Vraag 1.

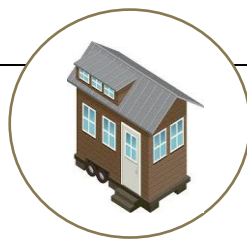
Wat is het verschil tussen een klantgesprek en een gesprek met vrienden?

Vraag 2.

Hoe maak je een goede eerste indruk bij de klant? Noem 2 voorbeelden.

1.

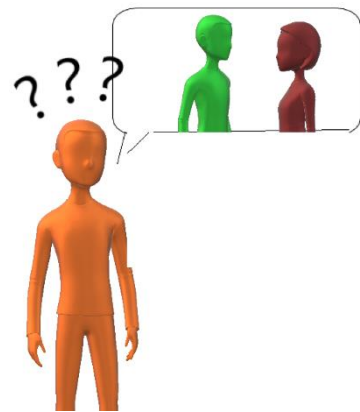
2.



Vorbereiding op het gesprek.

Voordat je een ontwerp kunt maken, moet je eerst de klant leren kennen, wat zijn de wensen en eisen? Dit doe je in een eerste gesprek. Dit gesprek is een belangrijke bron van informatie. Het is verstandig om het gesprek voor te bereiden. Dit kun je doen door een aantal doelen op te schrijven die jij wilt bespreken. Niet elk gesprek heeft hetzelfde doel. Daarom is het handig om eerst te bedenken welk doel dit gesprek heeft. Denk bijvoorbeeld na wat je wilt bereiken met dit gesprek.

Maak het voor jezelf makkelijk door je doel vooraf duidelijk te hebben. Je kunt het doel opschrijven zodat je het niet vergeet. In het gesprek kun je de opdrachtgever laten weten wat jouw doel van het gesprek is. Je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen: ik wil u zo goed mogelijk van advies voorzien. Daarom is het belangrijk dat ik zoveel mogelijk te weten kom over uw wensen en eisen. Daarna ga je in gesprek met de opdrachtgever. Door een aantal vragen op te schrijven die tot de wensen en eisen komen van de opdrachtgever laat je het gesprek efficiënter verlopen. Op deze manier hoef je niet tijdens het gesprek te bedenken wat je wilt vragen. Door vooraf te bedenken wat je wilt, stel je later je vragen makkelijker. Bij een advies is het belangrijk om informatie over bepaalde onderwerpen te achterhalen. Bijvoorbeeld van welke materialen een project gemaakt moet worden, welke kleuren de opdrachtgever mooi vindt of aan welke comfortwensen en het project moet voldoen.



Vraag 3.

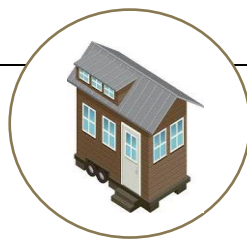
Wat zou voor jou een doel kunnen zijn van een gesprek.

Vraag 4.

Waarom is het belangrijk om een gesprek voor te bereiden? Bedenk 2 redenen.

1.

2.



Vragen stellen.

Een goed klantgesprek valt en staat met het stellen van de juiste vragen. Om het makkelijk te maken bestaan er twee soorten vraagstellingen, open vragen en gesloten vragen. Maar wanneer gebruik je een open vraag en wanneer een gesloten vraag? Het antwoord op een gesloten vraag is vaak ja of nee. Op deze manier is het moeilijk om informatie in te winnen bij een klant. Gesloten vragen kun je wel stellen wanneer je iets wilt samenvatten of duidelijkheid voor jezelf wil hebben. Bijvoorbeeld: dus als ik het goed begrijp houd u niet van felle kleuren? De klant zal nu bevestigen met ja of nee.

Gebruik daarom in een klantgesprek open vragen zodat de klant precies kan vertellen wat zijn wensen en eisen zijn. Door open vragen verzamel je dus de meeste informatie. Open vragen beginnen meestal met wie, wat, waar, waarom, wanneer en welke. Wanneer de klant heeft verteld wat zijn wensen en eisen zijn vat je zijn verhaal samen om te kijken of jij het verhaal goed hebt begrepen. Mis jij nog informatie? Dan ga je verder met het stellen van open vragen.



Een aantal open vragen kunnen zijn:

- Wie gaat het tiny house bewonen?
- Wat vindt u belangrijk in de woning?
- Waar komt de woning te staan?
- Waarom vindt u gebruikscomfort belangrijk?
- Wanneer wilt u het tiny house gebruiken?
- Welke wensen hebben de hoogste prioriteit?

In sommige gevallen heeft een opdrachtgever een aantal wensen en een aantal eisen. Maar wat is het verschil tussen een wens en een eis? De opdrachtgever heeft een totaalplaatje voor zich hoe een tiny house eruit moet komen te zien. Een wens, ook wel variabele eis genoemd, is wanneer een klant bijvoorbeeld zegt het is fijn als het ontwerp zo licht mogelijk is, maar het hoeft niet per se. Een eis is iets wat een opdrachtgever per se in jouw ontwerp terug wil zien. Bijvoorbeeld de klant eist dat zijn woning een zadeldak heeft. Dan kun je niet met een ontwerp presenteren met een plat dak.

Vraag 5.

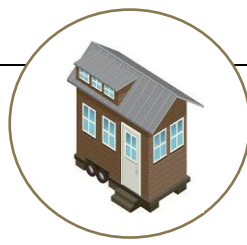
a) Bedenk twee open vragen.

b) Bedenk twee gesloten vragen.

Vraag 6.

a) Geef een voorbeeld van een eis.

b) Geef een voorbeeld van een wens.



Gesprekstechnieken.

Je hebt een aantal vragen opgeschreven die jij tijdens het gesprek wilt bespreken. Aan de hand van deze vragen ga je een gesprek beginnen. Tijdens het klantgesprek kun je gebruik maken van verschillende gesprekstechnieken. Deze gesprekstechnieken kunnen jou helpen om tot antwoorden te komen op de door jou bedachte vragen. Door deze gesprekstechnieken te gebruiken voelt de klant zich gehoord en begrepen. Hieronder staan een aantal gesprekstechnieken.

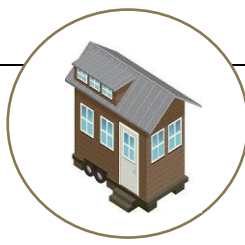
Luisteren:

Naast het stellen van jouw vragen is het ook belangrijk om te luisteren. Door actief te luisteren geef je de klant het gevoel dat hij gehoord wordt. Door actief te luisteren kun je ook inhaken op de antwoorden van de klant, en uit die antwoorden een vervolgvraag stellen. Actief luisteren bestaat uit meer dan goed luisteren. Actief luisteren lijkt makkelijk, maar in de praktijk is dat zeker niet altijd zo. Door actief te luisteren, verzamel je meer informatie, en kun je de klant nog beter van dienst zijn. Een aantal voorbeelden van actief luisteren zijn:

- **Belangstelling tonen:**
Vraag bijvoorbeeld hoe het met de klant gaat. Ook het gesprek rond de kern is belangrijk. Soms is de manier hoe jij je opstelt naar de klant toe belangrijker dan het vragen stellen. Als de klant een goede indruk van jou heeft dan helpt het jou bij het krijgen van een opdracht.
- **Laten merken dat je luistert:**
Maak oogcontact met de klant en neem een actieve houding aan. Knik af en toe instemmend. Non-verbale communicatie is dus belangrijk om de klant te laten weten dat hij gehoord wordt. Ook kun je verbaal af en toe reageren met: oké, ja precies en door te hummen: hmm-hm. Op deze manier weet de klant dat hij gehoord wordt.
- **Vragen stellen:**
Haak in op de antwoorden van de klant door een vraag te stellen op hetgeen hij zojuist heeft verteld. Een vraag zou kunnen zijn: kunt u daar meer over vertellen? Of waarom vindt u dat belangrijk? Door vragen te stellen voorkom je onduidelijkheden en verzamel je meer informatie.

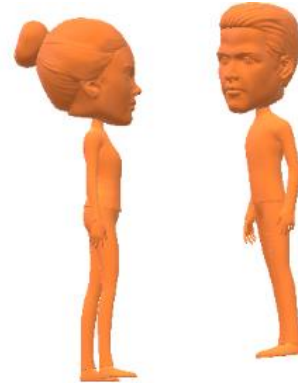
Samenvatten:

Samenvatten is een belangrijk hulpmiddel bij actief luisteren. Door samen te vatten voorkom je dat je een ander verkeerd begrijpt. Een manier om goed samen te vatten is herhalen. Je herhaalt het verhaal in je eigen woorden wat de klant heeft gezegd. Bijvoorbeeld door te zeggen: als ik het goed begrijp dan vind u dat (Samenvatting in eigen woorden). Je vat het verhaal samen in een logische volgorde, zonder dat je de inhoud van de boodschap wijzigt. Als de klant het eens is met jouw samenvatting, kun je ervan uitgaan dat je de boodschap goed begrepen hebt. Vat alleen het verhaal samen als jij twijfelt of jij het goed begrepen hebt. Je moet het samenvatten ook niet overdrijven, dit kan de klant als irritant ervaren.



Doorvragen:

Soms ben je niet tevreden met het antwoord dat je hebt gekregen. Dan kun je ergens op doorvragen. Bij twijfel is het beter om door te vragen dan te gokken wat een klant bedoelt. Op deze manier weet je zeker wat een klant wil. Gok je op wat de klant bedoelt dan kom je bij het eindontwerp voor verrassingen te staan. De kans is groot dat al het werk voor niets is geweest, en kun je weer opnieuw beginnen. Dit zorgt voor ergernissen bij de klant en bij jezelf. Ook de kosten die zijn gemaakt voor het project worden op jou verhaalt. Bij doorvragen kun je gebruik maken van open en gesloten vragen. Je kunt alleen doorvragen op open vragen. Als er onduidelijkheden zijn kun je doorvragen door te zeggen: kunt u hiervan een omschrijving geven? Of kunt u mij daar meer over vertellen? Soms heb je gesloten vragen nodig om de situatie te verduidelijken. Je kunt bijvoorbeeld vragen: houdt u van de donkere kleuren of lichte kleuren? Of wilt u een plat dak of een zadeldak? Op deze manier maakt de klant een keuze.



Kunt u een voorbeeld noemen?

Hoe bedoelt u dat?

Vraag 7.

Hoe laat jij aan de klant zien dat je actief luistert? Noem 2 voorbeelden.

1. _____

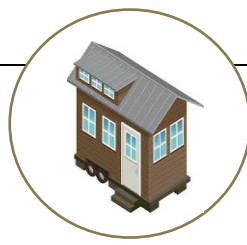
2. _____

Vraag 8.

Wat is het doel van het samenvatten van een gesprek?

Vraag 9.

Waarom is het bij twijfel beter om door te vragen dan te gokken?



Vermijden.

Er zijn tijdens een gesprek ook aantal zaken die je moet vermijden. Het is niet altijd makkelijk om tijdens een lang gesprek aandachtig te blijven luisteren. Er zijn een aantal dingen die je moet zien te vermijden in een gesprek. Hieronder een aantal dingen die je moet vermijden:

- Maak niet de zinnen van de klant af.
- De klant in de rede vallen, bijvoorbeeld met “ja, maar...” Of “ik vind...dit of dat”
- Het gesprek te veel op jezelf betrekken waardoor het onderwerp van het gesprek vervaagd.

Neem dus de tijd voor het gesprek. Op deze manier voelt de klant zich het meest relaxt. Laat de klant uitspreken en laat hem zijn mening verkondigen zonder hem te onderbreken. De klant is koning en wie betaald bepaald.

Daarnaast kun je afgeleid worden door belemmeringen van buitenaf. Bijvoorbeeld door verkeerslawaaai, iemand die in de gang staat te praten of jouw telefoon die overgaat. De meeste belemmeringen komen vanuit jezelf. De meeste belemmeringen vanuit jezelf zijn:

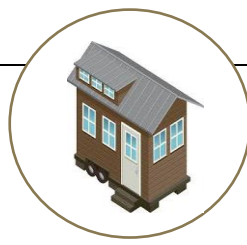


- Het onderwerp boeit je bijvoorbeeld niet zo en je droomt weg.
- Je hebt iets niet goed begrepen en knikt toch “ja”
- Je maakt een selectie. Je kiest meestal datgene waarnaar je persoonlijke belangstelling uitgaat. Als jij meer geïnteresseerd bent in schilderen dan in metselen, zal je meer horen als de klant over zijn wensen op het gebied van schilderen vertelt.

Vraag 11.

Noem 3 voorbeelden die jou kunnen belemmeren bij het voeren van een klantgesprek.

1. _____
2. _____
3. _____



Aantekeningen maken.

Als je samen met een collega naar een klant gaat, en jullie horen hetzelfde verhaal, zullen jullie waarschijnlijk een andere samenvatting van het gesprek geven. In een klantgesprek worden vaak allerlei zaken besproken. Die kun je niet allemaal onthouden! Maak daarom aantekeningen. Het is tijdens een klantgesprek niet handig om alles letterlijk op te schrijven. Op deze manier kijkt een klant alleen maar naar hoe jij dingen aan het opschrijven bent. Je kunt gebruik maken van een aantal handige tips die je wel zou kunnen doen:

- Noteer alleen de belangrijkste woorden, schrijf dus geen hele zinnen op.
- Maak gebruik van afkortingen, gebruik geen zelfbedachte afkortingen, de kans is groot dat je vergeet wat de afkortingen betekenen.
- Luister goed naar wat de klant belangrijk vindt.
- Zet het onderwerp bovenaan je aantekeningen.
- Gemaakte afspraken schrijf je altijd op, zodat je de afspraken schriftelijk kunt bevestigen.

Waar je naast het aantekeningen maken ook gebruik van kunt maken is het opnemen van een gesprek. Je kunt bijvoorbeeld gebruik maken van een spraakrecorder. Of gebruik een app op je telefoon ter ondersteuning. Deze tool is ter ondersteuning zodat je het gesprek later kunt terugluisteren. Maak wel je aantekeningen!!! Stel dat het geluidfragment onduidelijk te verstaan is dan heb je helemaal niks. Het is dus echt bedoeld ter ondersteuning.

Gesprek afsluiten.

Heb je alle informatie die je wilt? Is alles duidelijk? Dan sluit je het gesprek af. Bij de afsluiting van het gesprek horen altijd een aantal punten. Belangrijke punten om rekening mee te houden zijn:

- Weet ik echt alles wat ik wil weten?
- Weet de klant alles wat hij wil weten?
- Heb ik alles samengevat en teruggekoppeld?
- Wat zijn de volgende stappen?
- Het maken van een vervolgspraak.
- Je visitekaartje afgeven.
- Elkaar de hand schudden en bedanken voor het gesprek.



Zorg ervoor dat jij en de klant weten waar jullie aan toe zijn. Maak duidelijke en concrete afspraken. Zo blijft alles helder en te overzien. Afspraken leg je niet vast omdat je elkaar niet vertrouwt. Je wilt een duidelijke situatie creëren en afspraken vastleggen helpt daarbij. De partijen weten waar ze aan toe zijn en je kunt elkaar erop aanspreken als een afspraak niet wordt nagekomen. Succesvol samenwerken kan alleen succesvol zijn als tijdens een project afspraken netjes worden nagekomen. Bedank de klant voor het gesprek. Je zou de klant eventueel een mail kunnen sturen met daarin nogmaals een bedankje voor het gesprek en laat hem weten dat je zin hebt in de samenwerking.

