

Gesprekstechnieken

Hoe kan je een coaching gesprek zo goed mogelijk sturen?

Hoe kan je zo goed mogelijk een verkoop gesprek voeren?

Door: Jaap Verhagen

November 2017



Gesprekstechnieken

Rapport maken

Motiverende
gesprekstechnieken

Beïnvloeden

Taalgebruik

Omgaan met weerstand

Samenvatting en hoe verder?



Miscommunicatie?

Kenmerken?



Miscommunicatie

Tevreden klant Herman Finkers

Wat is rapport en waarom is dit belangrijk?

Connectie?

Krachtige communicatie?

Congruent?

Synchroon?

Veiligheid?

Alle zintuigen?



Rapport oefening:



Schrijf op wat je allemaal kunt doen om zoveel mogelijk Rapport te maken.

Schrijf tevens op wat goede voorbeelden van rapport zijn van jou als fitness professional en ook wat minder goede voorbeelden zijn.

Wat kan je doen als er minder klik/rapport is met je klant?

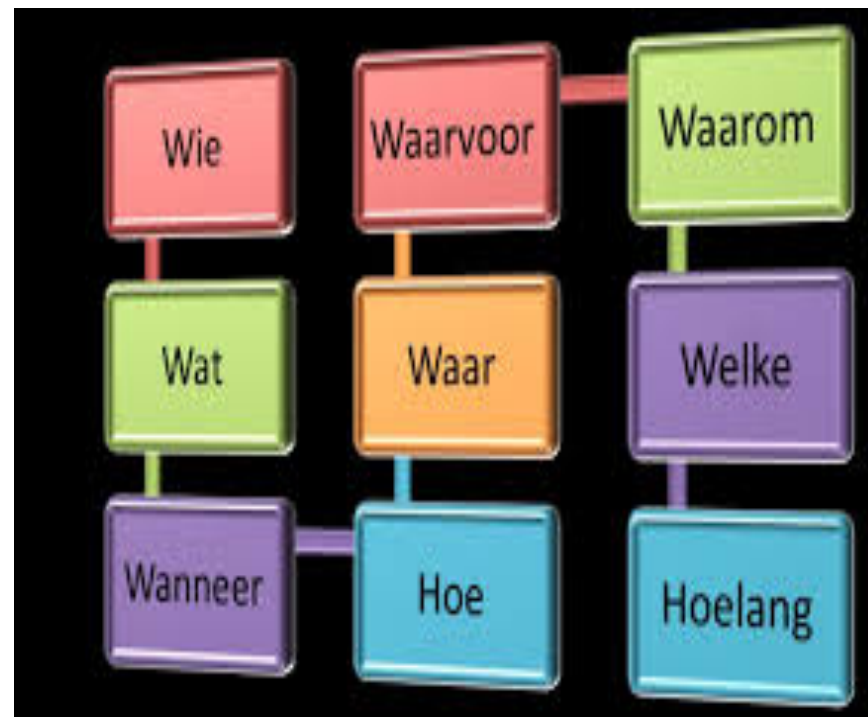
Motiverende gesprekstechnieken

1. Open vragen stellen
2. Reflectief luisteren
3. Bevestigen
4. Samenvatten
5. Verandertaal uitlokken



Open Vragen oefening

Schrijf 5 goede open vragen op, die je tijdens een gesprek kunt stellen. Overleg deze met je buurman en kom samen tot een lijstje van 10 open vragen.



Reflectief luisteren:



Wat is dat?

Hoe kan je dat het beste doen?

Hoe kan je leren beter reflectief te luisteren?

Listening
=
Learning

Bevestigen

Complimentjes

Knikken

Non verbaal

Erkennen.

Complimenten geven

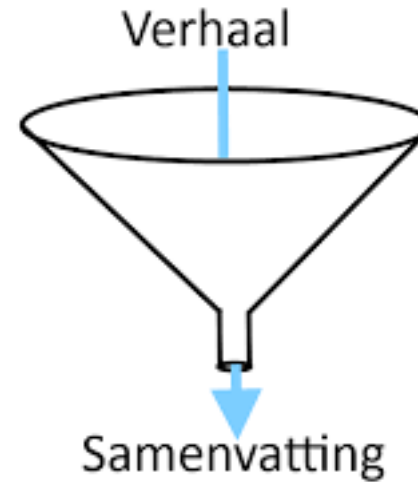
NEE

knikken

JA

schudden

Samenvatten



Schrijf voor jezelf 5 samenvattende zinnen op die je vaak kunt gebruiken.

Overleg met je buurman en maak samen 10 zinnen.



Verandertaal uitlokken

Wat vind je vervelend aan de huidige situatie?

Wat zou jij kunnen doen aan deze situatie?

Hoe zou een mogelijke oplossing eruit zien?

Wat zou je zien/voelen/merken als het probleem opgelost zou zijn?

Gedrag wordt bepaald door:

Fysische en geografische
factoren

Culturele en spirituele factoren

Sociale factoren

Fysieke factoren

Psychische factoren

Probeer van elke eens een
voorbeeld te geven?



Beïnvloeden van gedrag?

Altijd via de hiernaast genoemde stappen.

Kan je een voorbeeld van een gedrag verandering benoemen, waarbij je de 4 stappen benoemt?:

1. Onbewust onbekwaam
2. Bewust onbekwaam
3. Bewust bekwaam
4. Onbewust bekwaam



Taalgebruik

Hoe in te zetten om te veranderen?

Hoe in rapport?

'Hypnotisch' taalgebruik.

Verandering via taal.

De woorden NIET en MOET ;-(



Omgaan met weerstand

Ervaringen?

Eigen voorbeelden...

Hoe om te gaan met weerstand?

Eigen oplossingen/gedrag ...

Hoe weerstand ombuigen?

Wat deed je zelf al? Werkte dat wel/niet?



Samenvatting, hoe verder?

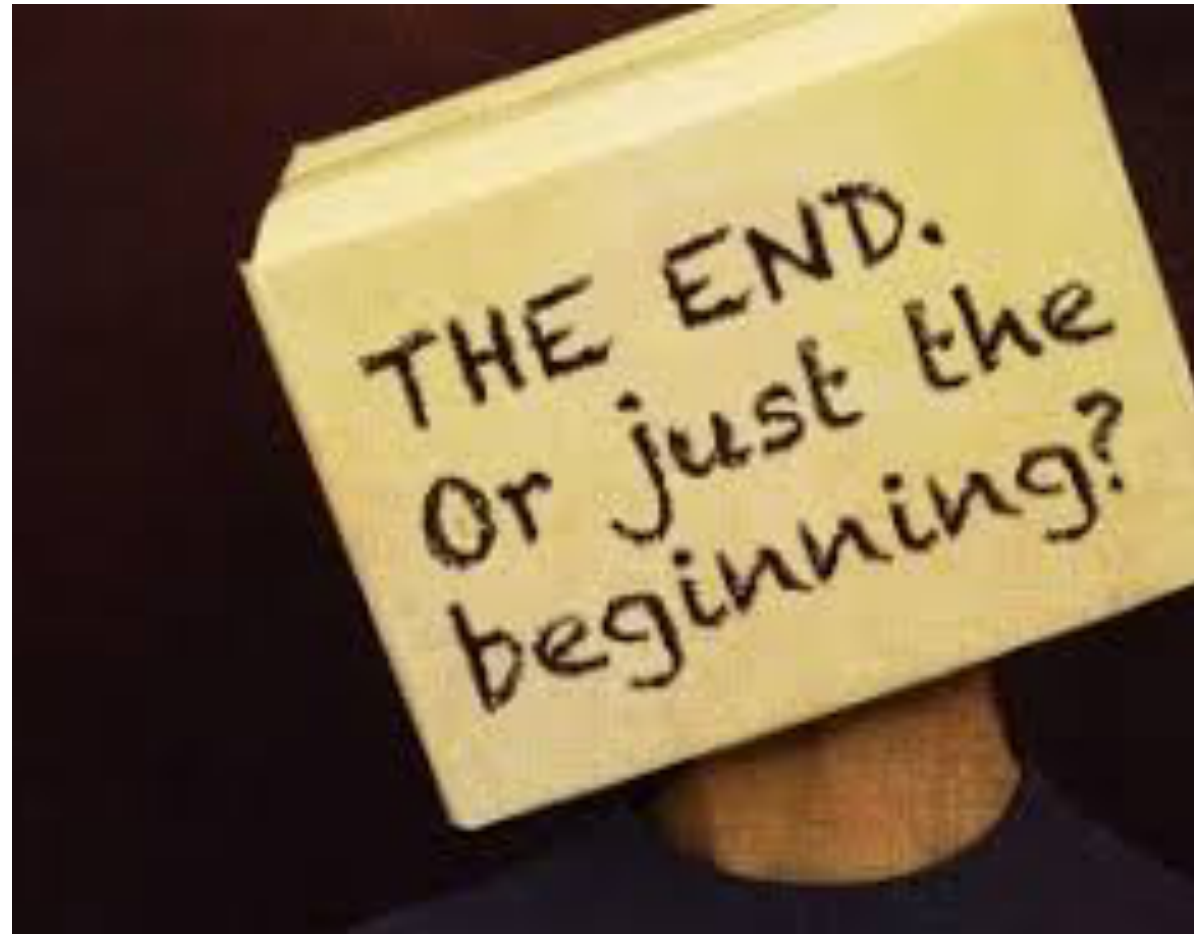
Wat heb je allemaal geleerd?

Kan je die kennis en kunde nu (meer) toepassen?

Wat zou je nog meer willen leren?

Hoe zou ik je daarbij kunnen helpen?

Wat vond je van de workshop, wat was goed en wat kan hoe beter?



**Bedankt voor jullie
aandacht**

Meer informatie?

Jaap Verhagen

06-55233382

jaapverhagen@me.com

www.veronon.nl

