

Een goed gesprek tussen adviseur en klant is als een potje judo, vindt confrontatiespecialist Wolf Lejeune. “Met dit verschil dat beide partijen moeten winnen.”

# Adviseren is verbale judo

Door ir. Egbert Jonkheer

**A**ls Wolf Lejeune zijn kop koffie voor driekwart leeg heeft, pakt hij een viltstift en zet een streep op het kopje ter hoogte van het vloeistofniveau. “Zo lang duurt gemiddeld de sfeerfase van een gesprek”, zegt hij, terwijl hij met duim en wijsvinger de afstand tussen de streep en de bovenkant van het kopje aangeeft. En inderdaad, het is tijd om terzake te komen. We zijn bij hem op bezoek om een vraaggesprek tussen klant en adviseur onder de loep te nemen. Onder de naam Amkat in Alkmaar houdt Lejeune zich bezig met advies op het gebied van de psycho-linguïstiek; het snijvlak van psychologie en taal. Maar hij noemt zichzelf ook wel confrontatiespecialist. Lejeune: “Als je iets van iemand gedaan wilt krijgen, dan moet je confronteren met behoud van de relatie met die persoon. Dat geldt voor een groot aantal beroepsgroepen, waaronder het advieschap. Een goede adviseur houdt de klant een spiegel voor. Het vragen stellen aan een klant kent

één doel: de klant moet zichzelf en jou als adviseur een verhaal vertellen.”

## Ego klant centraal

Door de juiste vragen te stellen, profileert de adviseur zich als deskundige maar laat hij de klant zelf zijn ‘eigen’ nieuwe standpunt bepalen. Dat is cruciaal, volgens Lejeune. “Het belang – maar vooral ook het ego – van de klant moet voorop staan. Door dit vanuit de klant te benaderen laat je merken dat het om hem gaat en dat je er niet alleen op uit bent hem iets te verkopen. Dat schept vertrouwen.”

Dat vertrouwen is onder meer nodig om de juiste informatie boven tafel te krijgen, zodat de adviseur de problemen waarmee de klant worstelt, kan oplossen. Zeker als het gaat om gevoelige informatie. Lejeune: “Maak het bespreekbaar als je merkt dat je dit vertrouwen niet hebt. Zeg bijvoorbeeld “Ik merk dat ik deze vraag te vroeg heb gesteld. Waar zit de hobbel?” Daarmee benader je het vanuit de klant. Het stelt hem op zijn gemak en je straalt tegelijkertijd uit dat je dat vertrouwen zult krijgen.” Ook kan het zijn dat de klant het belang van bepaalde informatie niet ziet en het daarom weglaat. De adviseur kan dit volgens Lejeune voorkomen door te zorgen voor een logische opbouw van het gesprek en door zijn vragen af te stemmen op wat de klant aankan. “Bespreek de volgorde van de gesprekspunten voordat je begint. En houd in de gaten wanneer een klant afhaakt, want dan moet je niet meer doorvragen. Gun de klant altijd een waardige afgang. Waardig is aardig.”

## Vragen stellen

Lejeune legt de kunst van het vragen stellen vooral uit als een kwestie van zorgen voor een goede relatie. “De kunst is om de klant centraal te blijven stellen. Dat zit hem in subtiele dingen. Stel dat mijn gesprekspartner te laat is voor een afspraak. Dan kan ik hem vragen hoe laat hij vertrokken is. Maar daarmee druk ik onderhuids uit dat hij niet deugt. Ik kan ook vragen wat hem heeft opgehouden.” Adviseurs die bij de kern van problemen op weerstand stuiten, kunnen hier een positieve draai aan geven.

Lejeune: “Daag uit, maar altijd met respect. Het is net als met judo waarbij je gebruik maakt van de energie van de ander.” Al is het doel hier niet een zwarte band, maar een goede band. “Stop op tijd. Een adviseur moet zijn kennis niet meteen prijsgeven. Geef het gesprek een duidelijk einde: ‘Wat ga ik doen, wat gaat hij doen en wat doen we bij afwijkingen?’



Wolf Lejeune: “Waar zit de hobbel?”