



Luisteren is een kunst

“Het leven is te kort om alle fouten zelf te maken, vandaar dat ik jullie de mijne maar vertel.” Dit is een van de uitspraken van Jan van der Zee die speciaal voor de adviseurs van de VAB een workshop ontwikkelde onder de naam ‘Luisteren is een kunst’. In groepen van maximaal vijftien adviseurs geeft Van der Zee interactief en praktisch les in adviesvaardigheden met onder meer rollenspellen om een betere adviseur te worden.

Van der Zee is al 25 jaar werkzaam in de landbouwsector, momenteel als verkoopleider bij Hendrix UTD. Daarnaast is hij coach en mediator. Door schade en schande is Van der Zee wijzer geworden en zijn opgedane kennis wil hij graag delen door andere adviseurs de vraag achter de vraag te laten ontdekken. Tijdens de workshop staat hij als praktijkman tussen de adviseurs en geeft hij veel praktische tips. “We geven als agrarische adviseurs in Nederland wereldwijd gezien het allerbeste advies”, vertelt Van der Zee, “alleen is dit niet altijd het advies waar de klant op zit te wachten”. Hij merkt op dat ongeveer 80 procent van de adviseurs tijdens een gesprek met een klant te veel bezig is met zijn eigen gedachten en niet goed luistert naar wat de klant werkelijk wil. “Goed communiceren is een kunst. Goed communiceren is zo dicht mogelijk langs elkaar heen praten.”

Rollenspellen

Met rollenspellen probeert Van der Zee de adviseurs het empathisch luisteren te leren. Een van de cases gaat over het echtpaar Willem en Jannie. In dit rollenspel kennen de adviseurs in de zaal de verborgen agenda van Willem niet. Willem wil de adviseur gebruiken om zijn vrouw Jannie te overtuigen om grond te kopen voor uitbreiding van het bedrijf. Daarbij komt dat het echtpaar bewust geen kinderen heeft, omdat Willem alle energie en tijd in het bedrijf wil steken. De adviseurs in de zaal voelen wel dat er spanning is, want Jannie kijkt nogal sip. Het is lastig voor de adviseurs om hiermee om te gaan. Van der Zee ziet vaak dat adviseurs heel hard werken om

EMOTIEEL LUISTEREN

Jan van der Zee maakt adviseurs bewust van de emotionele kant van advies geven.

Foto: Jan van der Zee

hun advies over te brengen; soms steken ze wel 90 procent van hun tijd in het geven van advies en het vertellen van hun eigen ervaringen. “Om deze barrières te doorbreken, is het goed om de klant 90 procent van de tijd te laten nadenken”, geeft de coach aan. In bovenstaande case zou je als adviseur best mogen opmerken tegen Jannie: ‘Ik zie dat je er wat sip bij zit’, en dan een stilte laten vallen. Een stilte is zeker niet erg, het geeft de ondernemers de ruimte om na te denken. Je kunt de ondernemers, Willem en Jannie in dit geval, ook een opdracht meegeven door ze bijvoorbeeld ieder apart in 5 minuten te laten

‘GOED COMMUNICEREN IS ZO DICHT MOGELIJK LANGS ELKAAR HEEN PRATEN’

opschrijven wat hun verwachtingen van het bedrijf zijn over tien jaar. Hiermee kun je als adviseur inspelen op de emotionele kant van de klant. Door de klant uit de ‘comfortzone’ te halen, kun je achterhalen wat er echt leeft bij hem of haar en daar gericht advies voor geven. Aan het eind van de workshop krijgen de adviseur geen standaardevaluatieformulier, maar mogen ze opschrijven wat de workshop hen persoonlijk heeft opgeleverd en welke persoonlijke doelen en veranderingen de adviseur zich gaat stellen. Daarbij horen ook de praktische tools die je als adviseur nodig hebt om deze veranderingen door te zetten. Niet alle adviseurs lukt het om de gewenste veranderingen meteen door te voeren. De drie belangrijkste redenen hiervoor zijn volgens Van der Zee: slecht kunnen plannen, niet bewust zijn van de eigen impact op de omgeving en geleefd worden door de declarabele uren.

Slecht plannen

Het slecht kunnen plannen heeft volgens Van der Zee te maken met het feit dat je als adviseur je persoonlijke ontwikkeling niet belangrijk genoeg vindt en het daardoor niet opneemt in je planningen. Je geeft er dus geen prioriteit aan. Dat komt vaak doordat adviseurs er moeite mee hebben om ‘nee’ te zeggen. Als je het wel belangrijk genoeg vindt, dan kun je via een individueel traject leren om vaker ‘nee’ te zeggen.

Impact op klant

De tweede reden voor adviseurs om niet te veranderen, is het niet bewust zijn van je impact op de omgeving en klanten. Dit zijn vaak adviseurs die perfectionistisch en op zichzelf zijn gericht. Zij hebben het advies voor de klant al klaar, ver voordat ze de klant hebben gesproken. Van de bijvoorbeeld honderd adviezen krijgen ze dan maar vijf uitgevoerd en daar zijn ze erg teleurgesteld over. Als adviseur moet je dan leren om veel minder advies te geven en ervoor zorgen dat de adviezen die je wel geeft uitgevoerd worden.

Geleefd door declarabele uren

Het derde punt dat adviseurs aandragen om de gewilde veranderingen niet door te voeren, is het ‘geleefd’ worden door declarabele uren. “Geen tijd hebben, omdat er anders te weinig declarabele uren worden gemaakt, is volgens Van der Zee een gevolg van de cultuur van het bedrijf waar je werkt. Het bedrijf vindt de omzet dan belangrijker dan de ontwikkeling van de mensen. Vooral als het bedrijf een groeistrategie heeft. Van der Zee ziet ongeveer bij de helft van de adviseurs dat er geen afspraken gemaakt zijn over de persoonlijke ontwikkeling in de jaarlijkse doelstellingen. Hij vindt het belangrijk dat naast een omzetdoelstellingen ook persoonlijke doelstelling gemaakt worden, en dat die meetbaar zijn en uitgevoerd worden. Als de persoonlijke doelstellingen niet via interne coaching of training behaald kunnen worden, dan is het belangrijk om een externe coach in te schakelen. Uit persoonlijke ervaringen weet Van der Zee dat baas en coach zijn niet altijd samengaan. Dan schakelt hij een externe coach in. De reden dat hij deze workshop ontwikkelde, is meteen de reden waarom adviseurs de workshop moeten volgen: om een betere adviseur te worden die meer schik in het werk heeft.

Agenda

Masterclass Afzet: Keten, consument en keuzes

Datum: 04-04-2011
Tijd: 15:00-20:00 uur
Locatie: Bennekom
Kosten: € 145,00 excl. btw (€290,00 excl. btw voor niet-vab-leden)
Meer informatie: www.vabnet.nl

Melkproduceren = speculeren? Marktonwikkelingen in de melkveehouderij

Datum: 21-04-2011
Tijd: 15.30-20.00 uur
Locatie: Midden van het land
Kosten: € 145,00 excl. btw (€ 290,00 excl. btw voor niet-vab-leden)
Meer informatie: www.vabnet.nl

Training Adviesvaardigheden: Welke pet zet ik op?

Datum: 28-04-2011
Tijd: 14:30-20:30
Locatie: Midden van het land
Kosten: € 175,00 excl. btw (€ 350,00 excl. btw voor niet-vab-leden)
Meer informatie: www.vabnet.nl

Studiebijeenkomst bloembollensector: Afzet, markt en actualiteiten

Datum: 24-05-2011
Tijd: 15.30-20.00 uur
Kosten: € 145,00 excl. btw (€ 290,00 excl. btw voor niet-vab-leden)
Meer informatie: www.vabnet.nl