

Goed luisteren is het belangrijkste

Henk ten Have

‘BEHOEFTE AAN ADVIES KUN JE ZELF CREËREN’

“Hoe meer je van je klant weet, hoe beter je kunt adviseren.” Dat zegt Hannah Nathans, auteur van het boek ‘Adviseren als tweede beroep’. Goed kunnen luisteren naar de klant is daarom misschien wel het allerbelangrijkst voor een adviseur.

Het boek ‘Adviseren als tweede beroep’ is een everseller en wordt ook door vab-leden veelgebruikt en hooggewaardeerd. Hannah Nathans, die sociologie en psychologie studeerde, kwam op het idee om het boek te schrijven toen ze bij de Rijksoverheid cursussen gaf aan interne adviseurs. Ze maakte voor deze cursussen zelf het cursusmateriaal en dat heeft ze in haar boek gebundeld. “Intern adviseren is anders dan extern adviseren. Interne adviseurs hebben een andere positie in de organisatie dan externe adviseurs”, vertelt Nathans. “Interne adviseurs zijn bijvoorbeeld juristen, personeelsfunctionarissen en bedrijfsartsen. Naast hun eigenlijke beroep moeten ze ook veel adviezen geven aan collega’s hogerop in hun organisatie.” Vandaar ook de naam van het boek: Adviseren als tweede beroep. “Deze groep mensen heeft tijdens haar opleiding niet geleerd hoe ze haar adviezen geaccepteerd krijgt. Dat accepteren gaat niet automatisch: mensen doen niet precies wat je van ze verwacht.” Maar het boek van Nathans is niet alleen nuttig voor mensen die advieswerk als tweede beroep hebben. Het boek is voor alle adviseurs interessant en uiteindelijk zijn we dat, in meer of mindere mate, allemaal.

Waarom is uw boek zo populair, denkt u?

“Het voorziet in een behoefte. Het is een handig *how to*-boek, maar sommige mensen noemen het ook wel een ‘school des levens’. Zij hebben er naast hun werk ook veel aan. Dat komt doordat er ook veel psychologie in voorkomt over bijvoorbeeld houding, karakter en gedrag.”

Welke vaardigheden heb je als adviseur zeker nodig?

“In mijn boek worden vijf soorten vaardigheden genoemd. Op nummer één staat communiceren, dat spreekt voor zich. Op twee staat creatieve vaardigheden. Die heb je als adviseur nodig als jouw boodschap herhaaldelijk niet werkt. Je zult die dan op een

andere manier moeten overbrengen of een compromis moeten vinden met de geadviseerde. Als het linksom niet lukt, dan maar rechtsom. Strategische vaardigheden heb je nodig als je langetermijndoelen wilt bereiken. Verder is het belangrijk dat je als adviseur goed kunt organiseren en af kunt stemmen op het type organisatie waarin of waaraan je adviseert. De vijfde vaardigheid is zelfmanagement – dat betekent dat je met feedback kunt omgaan, in staat bent om naast de ander te gaan staan, je je sterke kanten en valkuilen kent en je je sterke kanten uitbuut.”

Wat is het moeilijkst aan het adviesvak?

“Als je vindt dat je gelijk hebt, maar je geen gelijk krijgt. Dus als je advies niet geaccepteerd wordt, ondanks je deskundigheid. Meestal heeft dat toch met jezelf te maken: je creëert zelf ‘weerstand’ bij de mensen die je adviseert. Bijvoorbeeld door niet goed te luisteren. Als je goed luistert naar de klant, kun je er bijvoorbeeld achterkomen dat hij of zij zelf al met een oplossing komt. Adviseurs zijn vaak vol van hun eigen kennis. Dat is niet erg, maar je moet die kennis even opzij kunnen zetten om naar de ander te luisteren. Als iemand een bepaald product niet wil gebruiken, waarom is dat dan zo? Misschien heeft de klant daar wel een heel goede reden voor.”

Ook moet er behoefte zijn aan jouw advies. Die behoefte kun je zelf creëren. Eerst probeer je erachter te komen wat het ‘probleem’ is van jouw klant. Wil hij bijvoorbeeld een hogere melkproductie per koe of minder uierontstekingen? Zoek vervolgens aanknopingspunten. Hoe beter de aanknopingspunten, des te beter je verhaal kan landen. Laat daarbij de ander de ruimte. De klant moet het gevoel hebben dat hij in vrijheid kan beslissen; dat luistert nauw.”

Dit zal niet iedere adviseur makkelijk afgaan...

“Nee, het zal makkelijker zijn als je van nature goed kunt luisteren, maar voor dit type adviseurs zal het, als ze ook moeten verkopen, weer moeilijker zijn om de deal af te maken. Het kan weleens wringen als je moet adviseren én verkopen.”

Wat is een bekende fout die adviseurs maken?

“Dan kom ik opnieuw bij niet luisteren uit: adviseurs proberen klanten vaak te overtui-



HANNAH NATHANS

“De klant proberen te overtuigen is niet altijd de juiste weg.”

Foto: Hannah Nathans

gen zonder naar ze te luisteren. Vooral als er niet specifiek om advies is gevraagd, is overtuigen niet de juiste weg. Er zal dan eerst een voedingsbodemp voor het advies gecreëerd moeten worden, door te luisteren.”

Wat als je advies niet lijkt aan te komen bij de klant?

“Het lukt niet altijd om vanuit verschillende referentiekaders tot elkaar te komen doordat beide partijen verschillende belangen hebben. Als je echt goed luistert naar de andere partij, weet je dat het geen haalbare kaart is om het advies geaccepteerd te krijgen. Je kunt je energie dan beter besteden aan andere klanten.”

U bent ook spiritueel begeleider. Heeft dit raakvlakken met uw boek over adviseren?

“Jazeker, het gaat een stapje verder. Bij spirituele begeleiding ga ik met mensen op zoek naar de verbinding met hun diepste zelf. Dit

kan er onder meer toe leiden dat je steviger in een gesprek met een klant staat. Als hij of zij het bijvoorbeeld niet met je eens is, is dat niet erg, het raakt je minder. Het tast je gevoel van identiteit niet aan. Je kunt oprecht naar de andere mening luisteren.”

Wat wilt u verder nog meegeven aan de agrarische adviseurs?

“Hoe meer je van je klant weet, hoe beter je kunt adviseren. Soms gaat het alleen om zakelijke informatie, maar in andere gevallen kunnen ook privéomstandigheden relevant zijn.”

Agenda

Studiebijeenkomst

Ontwikkelingen op de voermarkt

Datum: 27 mei 2014

Tijd: 15.30-20.00 uur

Locatie: Wageningen of omgeving

Kosten: 185 euro excl. btw (vab-leden)

Meer informatie: www.vabnet.nl

Voorjaarsseminar

Bedrijfsvername doe je zó?

Datum: 5 juni 2014

Tijd: 14.00-20.15 uur

Locatie: Barneveld

Kosten: 185 euro excl. btw (vab-leden)

Meer informatie: www.vabnet.nl

Studiebijeenkomst

Uitdagingen in de geitenhouderij

Datum: 26 juni 2014

Tijd: 15.00-19.30 uur

Locatie: Hurwenen

Kosten: 185 euro excl. btw (vab-leden)

Meer informatie: www.vabnet.nl

Studiebijeenkomst

Dwarsverbanden mest en GLB

Datum: 3 juli 2014

Tijd: 15.00-20.00 uur

Locatie: nog niet bekend

Kosten: 185 euro excl. btw (vab-leden)

Meer informatie: www.vabnet.nl