



Krachtig in het contact maken met ieders (verborgen) talenten.

## *Sprekens is zilver, communiceren is goud*

**Regelmatig realiseer ik me wat een prachtig beroep ik heb als eigenaar van een trainings- en coachingsbureau. Want wat is interessanter dan de communicatie tussen mensen? We communiceren de hele dag door, vaak zonder dat we daar erg in hebben. Ook als we denken dat we niet communiceren, communiceren we toch, juist dan! Want met onze lichaamstaal zeggen we immers zo veel meer dan met onze woorden.**



**W**elke prachtige visie en missie het management van een organisatie ook bedacht heeft, als de mensen binnen het bedrijf elkaar niet goed 'verstaan' of niet in staat zijn met elkaar samen te werken, dan zal elke zorgvuldig geformuleerde strategie en elk uitgangspunt zijn doel missen.

Het begint immers al met het eerste contact dat uw (toekomstige) klant legt met uw organisatie. Indien de medewerker aan de telefoon of achter de balie uw klant of bezoeker niet echt geïnteresseerd te woord staat en geen contact maakt, dan kan bij de ander al het beeld ontstaan dat er iets schort aan uw organisatie. Onbewust leggen mensen verband tussen de manier waarop ze worden behandeld en de kwaliteit van de dienstverlening of het product: 'Word ik niet goed behandeld, dan zal het product ook wel niet deugen.' En u bent uw klant al kwijt, nog voordat u zaken hebt gedaan.

Maar ook binnen uw organisatie is helder en effectief communiceren een hele uitdaging. Met de juiste aanpak en intentie kunt u samen bergen verzetten. Een team dat lekker loopt, weet wat ieders inbreng is en maakt gebruik van de kwaliteiten van alle

teamleden. De teamleden hebben respect voor elkaars eigenheid, ze dragen het werk goed over en voelen zich gewaardeerd en gezien.

Toch loopt het soms ook minder goed en ontstaan er eilandjes binnen een team. Die eilandjes hebben geen feeling meer met de rest van de organisatie. De 'eilanders' zetten vaak oogkleppen op. We kennen allemaal de ongekroonde koning of koningin die in feite de leef- en gedragsregels bepaalt op een afdeling. Als er medewerkers bij zijn die zich niet conformeren aan de ongeschreven wetten, kan dat leiden tot ziekmakende en onwerkbare situaties. Dat is jammer, want als u deze ontwikkeling

vroegtijdig zou onderkennen, is het mogelijk het tij te keren. Als u er vroeg bij bent, kunt u met uw teamleden in gesprek gaan en werkbare afspraken maken. Zo kunt u veel leed bij uw mensen en schade aan uw bedrijf voorkomen.

In dit nummer is er aandacht voor diverse vormen van communiceren binnen organisaties. We staan stil bij zaken zoals klachtenbehandeling, omgaan met agressie, effectief telefoneren, maar ook bij de vraag wat communiceren nu eigenlijk tot een succes maakt. Wilt u testen of u een communicatiedier bent? Doe dan de communicatietest verderop in deze nieuwsbrief.

Namens alle medewerkers van Houthoff Training & Coaching wens ik u veel leesplezier toe!

Met vriendelijke groet,

Linda Houthoff  
Algemeen directeur Houthoff Training & Coaching

*PS Via onze website kunt u zich aanmelden voor de digitale versie van onze nieuwsbrief.*

### **Gezocht: de ideale collega**

Wegens uitbreiding van het team ben ik op zoek naar een fijne collega. Hij (het mag natuurlijk ook een zij zijn) vult mij goed aan en gaat niet ten koste van mij promotie maken. Hij concentreert zich op zijn eigen werk en loopt mij niet te controleren. Van mijn collega verwacht ik een goed humeur en een luisterend oor. Natuurlijk sta ik ook open voor zijn verhaal, maar ik zit niet te wachten op overloos gepraat en zeker niet op ellenlange privé-gesprekken aan de telefoon. Roddelen is natuurlijk uit den boze en dus is hij eerlijk en komt hij zijn toezeggingen na. Natuurlijk zoek ik geen zeurpiet, maar een collega die mij begrijpt en die niet ruikt naar zweetlucht of uit zijn mond stinkt.

Ben jij die man of vrouw die hard werkt en ook regelmatig koffie voor mij gaat halen, stuur dan je cv naar [info@mijnidealecollega.nl](mailto:info@mijnidealecollega.nl) en wie weet zit jij binnenkort tegenover mij aan het bureau!



# De ideale collega?

Voel jij ook zo'n behoefte om te reageren en je cv op te sturen na het lezen van de advertentie op de vorige pagina? Waarschijnlijk niet, maar toch herken je vast, als je heel eerlijk bent, jouw eigen beeld van de ideale collega.

Misschien niet op alle punten, maar toch... Want zeg eens eerlijk, erger jij je ook niet vreselijk aan de collega die op alle slakken zout legt en jou altijd weer loopt te verbeteren? Of aan Ellen die steeds zo hard zit te kakelen dat je haar gesprekken ongewild letterlijk kunt volgen? Of aan Henk die jou meestal met een hooghartig gezicht passeert zonder je te groeten?

Een ergernis kan langzaam groeien en zich in je vastbijten. Een ergernis kan met je op de loop gaan, zodat je je ten slotte alléén nog maar kunt ergeren. Het lijkt of je geen andere keus meer hebt. Je ziet vaak alleen nog maar dat storende gedrag, die afkeurende blik of de fouten die keer op keer weer gemaakt worden. Je hebt geen oog meer voor al die andere aspecten van je collega. Je hebt hem als het ware al afgeschreven en het liefst zie je hem zo snel mogelijk vertrekken.

Het ergerlijke gedrag van je collega kan je werkplezier behoorlijk vergallen. Het komt nogal eens voor dat mensen zich ziek melden omdat er een onwerkbaar situatie is ontstaan. Echt ziek zijn

ze niet, maar ze willen niet langer geconfronteerd worden met de bron van alle ellende.

## 38 uur per week

Je brengt met menige collega meer uren door dan met je familie en vrienden. Dus is het zaak dat je in de dagelijkse omgang met anderen op het werk een manier vindt waar jij je prettig bij voelt. Ook in de omgang met degene die je het liefst achter het behang wilt plakken.

Ga ervan uit dat je in iedere werkomgeving met mensen te maken krijgt die je niet mag of die je zeker niet als je vrienden zou uitkiezen. Maar heb je je al gerealiseerd dat dat omgekeerd ook geldt? Er zullen altijd mensen zijn die jou niet zien zitten of die zich misschien wel aan je ergeren.

Grofweg kun je stellen dat eenderde van alle mensen die je ontmoet, jou als prettig gezelschap ervaart, eenderde geen mening heeft en nog eens eenderde jouw gezelschap niet zal opzoeken. En natuurlijk geldt dat vice versa!

Misschien brengt deze gedachte je weer met beide benen op de grond. Je zult dus moeten dealen met die 'vervelende' collega en zorgen dat jij het weer naar

## Praktische tips

- Raap al je moed bij elkaar en stap op je collega af. Begin niet met 'jij dit en jij dat', maar begin je zin met 'ik'. Bijvoorbeeld: 'Ik kan mij niet concentreren als je zo hard aan de telefoon zit te praten. Wil je daar rekening mee houden?'
- Wees assertief en trek duidelijk een grens voor zaken die echt niet door de beugel kunnen.
- Relatieveer de situatie en maak iemands ergerlijke gedrag niet belangrijker dan het is. Gebruik je humor, want humor kan ook lucht geven aan een gespannen situatie.
- Ga meer je eigen gang, zoek contact met anderen, ontplooi nieuwe initiatieven en leg je focus niet bij je onderwerp van ergernis.
- Probeer ergerlijke en ongepaste kritiek langs je heen te laten gaan en zet niet de tegenaanval in.
- Probeer je over je ergernis heen te zetten en let op de dingen die iemand wel goed doet. Bedenk dat alles wat je aandacht geeft groeit, ook jouw ergernis.
- Schrijf iemand niet te snel af. Probeer van jouw kant de communicatie open te houden.
- Stel je verwachtingen ten aanzien van de ander bij. Jullie worden nooit goede vrienden, maar misschien wel collega's die elkaar kunnen aanvullen.
- Als niets helpt, is dit misschien niet de plek waar jij moet zijn. Wellicht is het tijd om uit te kijken naar een andere baan op een andere afdeling of bij een ander bedrijf.

zin krijgt. Wat kun je daar zelf aan doen? Een heleboel! Hierboven vind je een aantal praktische tips. Lees ze kritisch en kijk welke tips je als handvatten kunt toepassen op je werk (en privé).

# De communicatietest



Communiceren doen we de hele dag door, vaak zonder dat we ons daar altijd van bewust zijn. Want ook als we niet met onze mond praten, vertelt onze lichaamstaal nog een heleboel. In onze contacten met anderen kan het ook wel eens spaak lopen: we worden niet goed begrepen, komen onbedoeld bot over of nog erger, we krijgen ruzie. Bent u een communicatiedier of kost communiceren met anderen u veel hoofdbreken? Doe de communicatietest.

Kruis bij de onderstaande situaties de mogelijkheid aan die het beste bij u past: nooit, soms, regelmatig, vaak, altijd.

Onderaan komt u te weten hoe u scoort.

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd
Als ik bij een groepje pratende mensen ga staan, meng ik me soepel in hun gesprek.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Mensen vinden dat ik duidelijk en verstaanbaar spreek.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Een ander kritiek geven is iets waar ik erg tegenop kan zien.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik kan mijn gedachten goed onder woorden brengen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Achteraf weet ik altijd wel wat ik had moeten zeggen, maar op het moment zelf moet ik naar de juiste woorden zoeken.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Als ik nieuwe mensen ontmoet, kost het mij moeite om me op hun verhaal te concentreren.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Als ik plotseling tijdens een overleg het woord krijg, dan voel ik dat ik rood word en begin te hakkelen.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Tijdens een sollicitatiegesprek kan ik mijzelf goed 'verkoppen'.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Als ik luister naar een ander ben ik in gedachten al bezig met het vormen van mijn eigen mening of antwoord.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Als ik slecht nieuws moet brengen, verpak ik de boodschap op zo'n manier dat het hopelijk wat minder hard aankomt.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik pak gemakkelijk de telefoon om te horen hoe het ermee gaat.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Ik kan het moeilijk van mij afzetten als iemand kritiek op mij heeft geuit.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Wanneer een klant een klacht heeft, blijf ik rustig en vraag door wat er precies aan de hand is.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Stiltes tijdens een gesprek werken op mijn zenuwen.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik gedraag mij hetzelfde, of ik nu met mijn collega praat of met de directeur.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Conflicten praat ik dezelfde dag nog uit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Wanneer mij iets onduidelijk is, vraag ik om uitleg.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Als iemand stottert dan vul ik haar of zijn woorden aan.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik praat gemakkelijk over ditjes en datjes.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Als iemand een woordenstrijd met mij aangaat, dan verlies ik de grip op de situatie.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Wanneer iemand mij op autoritaire wijze aanspreekt, kruip ik in mijn schulp.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Tijdens een gesprek zoek ik bewust oogcontact.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Wanneer ik zenuwachtig ben, begin ik te ratelen.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik kan er slapeloze nachten van hebben wanneer ik een presentatie moet houden voor een groot gezelschap.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Wanneer iemand dreigementen gaat uiten, stel ik duidelijk en beslist een grens.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Als ik wil weten hoe een ander ergens over denkt, vraag ik dat gewoon.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Onbedoeld kan ik bot overkomen.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik reageer te impulsief. Achteraf bedenk ik dat ik eerst had moeten nadenken.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ik merk dat mijn gesprekken met anderen stroef verlopen.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Als ik tegengas krijg, kan ik rustig mijn standpunt verdedigen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 6
Als mensen zweverig gaan praten, haak ik af.	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

Sla om voor uw score

totaal score:

# TRAINING KLACHTENBEHANDELING

**Stel: u hebt een klacht en u belt boos het bedrijf op. De telefoniste zet u in een wachtrij en na langdurig wachten wordt u tijdens uw relaas onderbroken met de vraag of u uw klantnummer kunt geven. U voelt dat uw irritatie toeneemt en nadat u voor de derde keer bent doorverbonden, is al uw vertrouwen in deze organisatie verdwenen.**

Wellicht komt deze gang van zaken u niet onbekend voor. Menig bedrijf heeft klantgericht handelen hoog in het vaandel staan, maar hoe men hier in de praktijk handen en voeten aan moet geven, is niet altijd duidelijk.

Een klagende klant kan uw organisatie veel waardevolle informatie geven. Als u er op respectvolle wijze mee omgaat, betekent een klacht zelfs een kans om uw service en kwaliteit verder te verhogen.

De eendaagse training Klachtenbehandeling is bedoeld voor medewerkers klantenservice, front-office, systeembeheerders, balie medewerkers, telefonistes/receptionistes, verkopers en helpdeskmedewerkers.



*Agressie is momenteel een hot item. We krijgen er allemaal mee te maken, soms ook op de werkvloer. We zijn geneigd om alle uitingen van agressie op één hoop te gooien, wat het lastig maakt om op een juiste manier te reageren. Ook zijn we ons er niet altijd van bewust op welk moment een gewoon gesprek omslaat en een intimiderende wending krijgt. Door te laat of niet alert te reageren ontstaat er ruimte voor de ander om kwetsend of agressief op te treden. In de training Omgaan met agressie besteden we aandacht aan diverse vormen van agressie, de manier waarop u deze kunt herkennen en de vraag hoe u er adequaat mee kunt omgaan. Eenmaal toegerust met de juiste houding en gereedschappen kunt u met meer zelfvertrouwen agressieve situaties hanteren én voorkomen.*

*Deze training is bedoeld voor medewerkers in de dienstverlenende sector. Denk hierbij aan medewerkers van organisaties zoals banken, het onderwijs, winkels, thuiszorginstellingen, ziekenhuizen, woningbouwverenigingen en overheidsdiensten.*

## **Inhoud**

*Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:*

- Agressie leren zien als een vorm van communicatie waarop u invloed kunt uitoefenen*
- Herkennen wanneer een gesprek beledigend, intimiderend, denigrerend of agressief wordt*
- De verschillende soorten van agressie, de uitingen en de gevolgen herkennen*
- Een aanpak ontwikkelen en oefenen die agressie stopt en ombuigt*
- Omgaan met de eigen emoties en grenzen stellen*
- Bespreekbaar maken van de mogelijke gevolgen van een escalatie*
- Een persoonlijk actieplan opstellen om blijvend actief te zijn met de verworven inzichten*

*Doel van de training is dat u agressie en intimidatie in een vroegtijdig stadium herkent en ervoor zorgt dat de situatie niet escaleert. U weet ook welke vormen van agressie er zijn en u leert om succesvol te reageren op agressieve situaties. Maar het belangrijkste is wel dat u door het volgen van de training uw zelfvertrouwen versterkt, waardoor een veiliger werksfeer ontstaat.*

*Voor praktische informatie over deze training, zie het overzicht elders in deze nieuwsbrief.*



## **Inhoud**

Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Vragen stellen en luisteren
- Omgaan met verschillende soorten gedrag van de klant
- Omgaan met de eigen spanning
- Adequaat reageren op klachten
- Het afhandelen van klachten
- Het herstellen van het vertrouwen van de klant in de organisatie
- De klacht terugbrengen naar de organisatie en van de klacht een kans maken

Als u deze training hebt gevolgd, bent u in staat een klacht tijdig te herkennen en te erkennen. Door op een juiste manier te reageren op een klacht, herstelt u het vertrouwen van uw klant in het bedrijf. U weet ook beter wat uw eigen speelruimte is om de klacht af te handelen. U blijft rustiger en voelt u niet meer persoonlijk aangevallen. Kortom, u kunt vol zelfvertrouwen een klacht omzetten in een kans, die ervoor zorgt dat u nog beter kunt presteren.

**Voor praktische informatie over deze training, zie het overzicht elders in deze nieuwsbrief.**

# TRAININGSOVERZICHT OPEN INSCHRIJVING 2005

## Assertiviteit

Vrijdag 2 en 16 september  
Woensdag 21 september en 5 oktober  
Vrijdag 4 en 18 november  
Woensdag 30 november en 14 december

## Assertiviteit voor leidinggevenden

Dinsdag 6 en 20 september en 4 oktober

## Beginnend leiderschap

Donderdag 6 en 27 oktober, 10 november  
en 1 december

## Communicatietraining

Woensdag 14 en 28 september  
Vrijdag 11 en 25 november

## Inspiratiedag

Vrijdag 7 oktober

## Klachtenbehandeling

Donderdag 29 september  
Woensdag 16 november

## Omgaan met agressie

Maandag 26 september en 31 oktober

## Telefoontraining

Donderdag 8 september  
Maandag 10 oktober  
Dinsdag 1 november  
Maandag 28 november  
Maandag 12 december

Beginnend leiderschap	€ 1.650,-
Communiceren met resultaat	€ 690,-
Inspiratiedag	€ 195,-
Klachtenbehandeling	€ 415,-
Omgaan met agressie	€ 690,-
Telefoontraining	€ 415,-

De prijzen van de trainingen zijn inclusief lunch en syllabus.

Coaching (een traject van zes gesprekken van anderhalf uur)	€ 1.595,-
Coaching voor leidinggevenden en directieleden	€ 1.670,-

Het kennismakingsgesprek is kosteloos en vrijblijvend. BTW wordt niet berekend



Alle trainingen vinden plaats van 9.30 uur tot 17.00 uur  
Deze trainingen zijn ook als bedrijfsinterne variatie mogelijk, toegespitst op de specifieke wensen van uw organisatie.

### Coaching

Kan op elk gewenst moment van start gaan en vindt plaats op diverse locaties in Nederland.

### Investering

Assertiviteitstraining	€ 690,-
Assertiviteitstraining voor leidinggevenden	€ 1.035,-

Onze trainingslocatie ligt aan de Verryn Stuartlaan 17 te Rijswijk, pal naast de snelweg de A4 en goed bereikbaar met openbaar vervoer. Er is voldoende parkeergelegenheid.

Voor verdere informatie over deze trainingen of voor inschrijvingen, bezoek onze website [www.houthofftrainingen.nl](http://www.houthofftrainingen.nl)

Uiteraard kunt voor vragen of voor verdere informatie altijd contact opnemen met ons kantoor in Rijswijk: 070 - 362 36 17 of e-mailen naar [info@houthofftrainingen.nl](mailto:info@houthofftrainingen.nl)

## Uitslag communicatietest

### Voor de berekening:

Tussen de 31 en 70

Communiceren vormt voor u een struikelblok

Tussen 70 en 150

Uw manier van communiceren vraagt om verbetering

Tussen 150 en 170

U bent communicatief vaardig met een aantal

aandachtspunten

Van 170 tot 186

U bent een echte communicator!

### UITSLAG

#### Communiceren vormt voor u een struikelblok

Communiceren met anderen is niet uw sterkste punt. Het liefst gaat u (nieuwe) contacten uit de weg. Uw ultieme nachtmerrie is waarschijnlijk een toespraak te moeten houden voor een zaal vol toehoorders die u allemaal verwachtingsvol aankijken. Maar ook aansluiting zoeken bij een voor u onbekend

groepje mensen, kan bij u al weerstand oproepen. Misschien denkt u 'ik heb toch niets te melden', of 'waar moet ik het over hebben?'

Uw gedachten goed onder woorden brengen kan in bepaalde situaties lastig voor u zijn, bijvoorbeeld als u plotseling het woord krijgt of als iemand kritiek op u heeft. U reageert dan of bot of u kruipt juist in uw schulp. Achteraf of in alle rust kunt u bedenken wat u had moeten zeggen maar op het moment suprême staat u met uw mond vol tanden.

Bedenk echter dat niet iedereen in de wieg is gelegd voor het houden van speeches. U kunt leren contacten te leggen met voor u nieuwe personen op een manier die bij u past. Belangrijk daarbij is vanuit een andere grondgedachte de ander tegemoet te treden. U bent de moeite waard en u hebt wel degelijk iets te melden. Als u merkt dat het u lukt om wel op een prettige manier met anderen te communiceren, zult u dat beslist sterken in uw zelfvertrouwen. Leg de lat niet te hoog en neem kleine stapjes tegelijk in het

verbeteren van uw manier van communiceren. Uzelf opgeven voor de training 'Communiceren met resultaat', kan een eerste stap betekenen naar het leggen van (meer) waardevolle contacten.

#### Uw manier van communiceren vraagt om verbetering

Afhankelijk van de situatie bent u soms wel of niet in staat om op een juiste wijze met anderen te communiceren. Indien u zich in een voor u veilige omgeving bevindt, kunt u makkelijker contacten leggen dan wanneer u in een onbekende of wellicht een meer zakelijke omgeving bent. Dan kan het gebeuren dat u zich terugtrekt of een afwerende houding aanneemt. U kunt soms overbluft worden door andermans reactie of van slag raken bij kritiek van anderen. Ook bent u niet altijd alert op uw eigen lichaamstaal en de manier waarop deze

*Lees verder op de volgende pagina >>>*

*vervolg vorige pagina*

door een ander begrepen kan worden. Kortom, de vaardigheden om prettig met anderen om te kunnen gaan heeft u in principe in huis, maar u zet ze niet altijd in. Probeer bewust te zijn in welke situaties u het moeilijk vindt om goed te communiceren en neem u voor door middel van kleine stapjes hier verandering in aan te brengen. Ook kunt u zich opgeven voor de training 'Communiceren met resultaat' om zo uw communicatieve vaardigheden verder te verstevigen.

### **U bent communicatief vaardig met een aantal aandachtspunten**

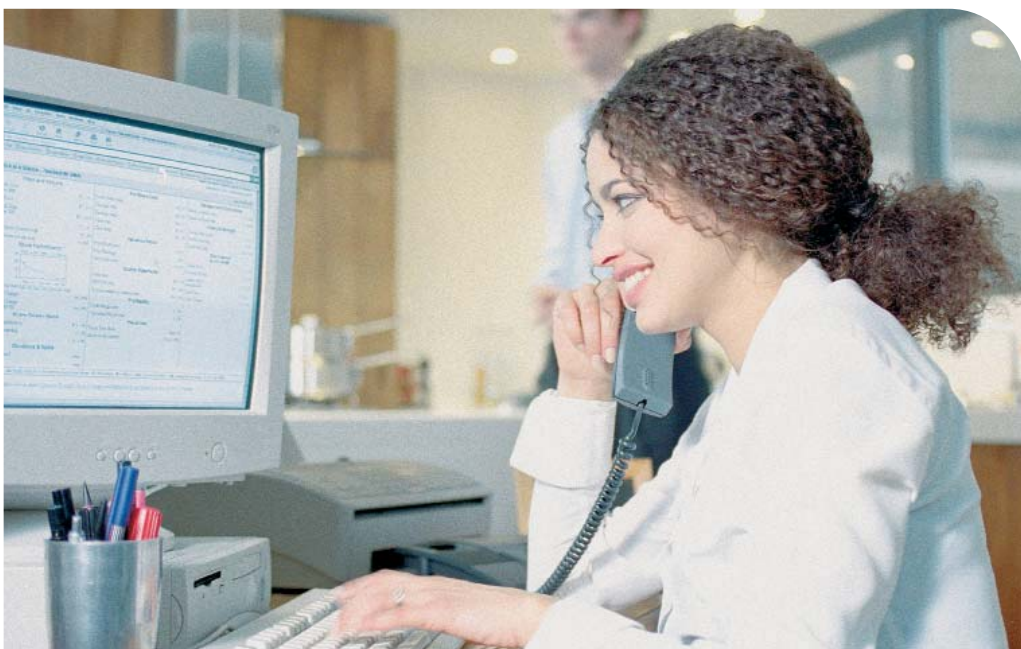
Over het algemeen bent u prima in staat met anderen te communiceren. Fijn, want met anderen op een plezierige manier contacten kunnen leggen en onderhouden is een waardevolle kwaliteit waar u best trots op mag zijn! Toch kan het u overkomen dat u zich in de hoek laat drukken of dat door niet duidelijk genoeg bent waardoor u onbedoeld verwarring sticht of op onbegrip stuit. Het is fijn dat u oog heeft voor de behoefte van anderen, maar

verlies uzelf daarbij niet uit het oog. Soms is het beter een vervelende boodschap duidelijk te brengen of om uw afwijkende mening goed te verwoorden.

Laat u niet uit het veld slaan en haak niet af als iemand u niet begrijpt. Check even of u de ander ook goed heeft begrepen door haar of zijn reactie even kort samen te vatten. Het behoedt u voor misverstanden en zorgt ervoor dat u elkaar echt 'verstaat'. Wilt u uw manier van communiceren verder professionaliseren, overweeg dan eens om u op te geven voor de training 'Communiceren met resultaat.'

### **U bent een echte communicator!**

U voelt zich als een vis in het water wanneer u in gesprek bent met anderen of wanneer u voor een groep een presentatie verzorgt. Het maakt u niet uit met wie u praat, of het nu de buurvrouw is of een directeur van een groot bedrijf. Soepel past u uw manier van communiceren aan aan de situatie en uw gesprekspartner. U weet de boodschap goed van de persoon te scheiden wanneer u kritiek ontvangt of zelf geeft. Blijf ook aandacht houden voor mensen die zelf niet zo goed uit hun woorden kunnen komen en geef ook hen de ruimte. Voor de rest: ga door op de ingeslagen weg en geniet van uw contacten!



# Telefoontraining

**'Twee miljoen gesprekken per dag komen niet bij de juiste persoon'**

'Slechts 23 procent van de telefoontjes die bij een centrale binnenkomen, wordt binnen de irritatiegrens beantwoord'

'Gemiddeld 45 procent van de gesprekken wordt verkeerd doorverbonden'

Toegankelijk, eenvoudig, cliëntgericht en veilig, dát is telefonisch contact. Mensen die informatie of advies zoeken, grijpen daarom vaak eerst naar de telefoon. In veel situaties is telefonische communicatie een volwaardige vorm van contact.

De bereikbaarheid van uw onderneming en de klantvriendelijkheid van uw medewerkers zijn van essentieel belang. Hetzelfde geldt voor het goed doorverbinden, het zorgvuldig beantwoorden van vragen en het efficiënt afhandelen van orders. De kwaliteit van de telefonische dienstverlening vormt immers één geheel met de totale service van uw organisatie. Het is een vak met een eigen methodiek. De training is bestemd voor medewerkers die het eerste telefonische contact met (toekomstige)

klanten hebben en daarmee een belangrijke schakel vormen in de service en de kwaliteit van de dienstverlening van uw organisatie. Bijvoorbeeld callcentermedewerkers, telefonistes/receptionistes, baliemedewerkers, secretaresses, verkopers en helpdeskmedewerkers.

#### **Inhoud**

Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Bewustwording dat u aan de telefoon het visitekaartje van de organisatie bent.
- Meer inzicht krijgen in uw manier van communiceren en in die van anderen
- Actief luisteren en doorvragen
- Alert zijn op misverstanden en klachten kunnen afhandelen
- Tijdens het telefoongesprek de regie houden
- Bondig en correct uw klanten te woord staan

**Voor praktische informatie over deze training, zie het overzicht elders in deze nieuwsbrief.**

## C O L O F O N

Deze nieuwsbrief is een uitgave van  
Houthoff Training & Coaching



**Houthoff Training & Coaching**  
Verryn Stuartlaan 17  
Postbus 1108, 2280 CC Rijswijk  
Tel 070 - 362 36 17  
Fax 070 - 362 39 17  
E-mail [info@houthofftrainingen.nl](mailto:info@houthofftrainingen.nl)  
Web [www.houthofftrainingen.nl](http://www.houthofftrainingen.nl)

**Coördinatie**  
Linda Houthoff

**Redactie**  
Tekstbureau Patricia Kat

**Vormgeving**  
De Brouwerij, ontwerp en vormgeving

**Drukwerk**  
Van Marken Delft Drukkers