

Bellen voor een afspraak

Modelleringsverslag
Annelies van der Velden-Veldman
Masterpractitioners 2004

1. Waarom heb ik dit gemodelleerd?

Ik merk dat ik sinds ik met mijn zakenpartner een eigen bedrijf heb, Van der Weijden & Van der Velden Training en Coaching, dat ik zelf initiatief moet nemen om nieuwe opdrachten binnen te halen bij potentiële klanten die ons bedrijf nog niet kennen.

Het eerste contact wat gelegd wordt doe ik meestal telefonisch. Ik merk dat sommige gesprekken soepel en prettig verlopen en sommige gesprekken minder soepel. Bij de gesprekken die beter verlopen lukt het dan ook vaker om een afspraak te maken voor een kennismakings- of een oriënterend gesprek. Mijn ervaring is, dat als wij maar om de tafel zitten met de andere partij, het verdere proces naar wens verloopt en wij het gesprek afsluiten met een offerte.

Bij de gesprekken die tijdens het eerste telefonisch contact minder soepel verlopen, lukt het mij dan ook niet om een afspraak te maken. En daarbij heb ik ook vaak een minder prettig gevoel na afloop. Een gevoel van teleurstelling, afwijzing.

Daarom wil ik dan ook leren en ervaren om na een gesprek waarbij het nog niet of niet gelukt is om een afspraak te maken een goed gevoel na afloop te hebben. En geen gevoel van teleurstelling, afwijzing of persoonlijk falen.

Een vriendin van mij, die bij een bankinstelling werkt, heeft sinds een half jaar een nieuwe taak gekregen. De helft van haar werktijd besteedt zij momenteel aan het bellen van potentiële klanten. Zij probeert telefonisch afspraken te maken bij bedrijven voor collega's van de bank die het proces dan verder vorm geven. Mijn vriendin heeft een zeer hoog scoringspercentage van 70% in het maken van afspraken. Ik werd zeer nieuwsgierig hoe zij dit deed en wat ik van haar hierin kan leren omdat we in feite dezelfde uitgangspositie hebben.

Ik was dan ook zeer blij dat ik haar als expert mocht modelleren.

Deze techniek is dan ook te gebruiken voor ieder die een telefonisch acquisitie gesprek gaat voeren.

2. Wat is het doel van deze techniek?

Het doel van deze techniek is een goed gevoel te hebben na een telefonisch gesprek met of zonder afspraak.

3. Hoe weet ik dat ik het doel bereikt heb?

Ik heb mijn doel bereikt dat als ik de telefoon neerleg met een tevreden gevoel, ook als ik geen afspraak gemaakt heb.

Ik heb eerst “een natte vingerschets” van mijzelf gemaakt om helder te krijgen hoe ik zo’n telefoongesprek voer en ervaar om vervolgens het verschil tussen mij en mijn expert helder te krijgen.

Mijn eigen ervaring:

- Voordat ik ga bellen heb ik een opgejaagd gevoel in mijn hele lijf.
- Ik ben gespannen.
- Ik zit achter mijn bureau, vaak met mijn linker been over mijn rechterbeen.
- Ik kijk nergens specifiek naar.
- Denk soms “als het maar wil lukken”.
- Ik bel soms omdat het moet qua tijdplanning ook al ben ik dan niet in “een goede state” of ik ben niet gemotiveerd op dat moment.
- Mijn ademhaling zit hoog.
- Ik wacht vaak af wat de reactie van de ander is, als de ander niet wil dan stop ik het gesprek.
- Na afloop van het gesprek als het niet gelukt is om een afspraak te maken denk ik dat ik gefaald heb, dat ik niet goed genoeg ben geweest.

De belangrijkste overtuigingen die ik van mijn expert heb kunnen onderscheiden zijn:

- Contact leggen is belangrijk.
- Ik moet laten zien dat ik geïnteresseerd ben in dat bedrijf.
- Sluit aan bij het niveau van de ander.
- Als het niet lekker gaat dan stoppen voor die dag.
- Ik ben gewoon keigoed omdat ik het op gevoel doe.
- Ik vind het leuk.
- Een afwijzing is geen persoonlijk falen.

Bij mijn expert heb ik ook een metaprofiel interview afgenomen.

De volgende metaprogramma’s zijn voor het maken van een telefonische afspraak belangrijk:

Pro-actief: je wacht niet af maar neemt zelf initiatief.

Naar toe: mijn expert is zeer doelgericht. Ze stevent af op het maken van een afspraak.

Opties: tijdens het gesprek zoekt ze naar meerdere mogelijkheden om de ander te overtuigen van het belang van het maken van een afspraak.

Controle binnen zelf: ze heeft een dusdanig zelfvertrouwen dat ze daar op kan bouwen.

Alleen: in meerdere opzichten is dit belangrijk. In eerste instantie het alleen in een ruimte aanwezig zijn en ten tweede alleen de kick hebben van het resultaat van je eigen actie.

Kinesthetisch: mijn expert werkt vooral vanuit haar gevoel. Haar gevoel bepaalt wat ze wel of niet gaat zeggen.

Als ik naar de metaprogramma's van mijn expert kijk en mijn eigen metaprogramma's dan zijn er de volgende overeenkomsten:

Naar toe, alleen en kinesthetisch gelden voor ons allebei.

De metaprogramma's **opties, controle binnen zelf** verschillen.

Ook ik gebruik opties. Een optie die ik gebruik is dat ik sneller de handdoek in de ring gooi. Mijn expert stopt pas als ze echt niets meer kan bedenken.

Het metaprogramma controle binnen zelf verschilt ook. Mijn expert heeft als basis zelfvertrouwen. Ik stel me afhankelijk op van de ander. Ik zet mijn eigen deskundigheid onvoldoende in.

4. Overzicht van de techniek.

De techniek bestaat uit de volgende stappen:

1. Voorbereiding
2. Kom in goede state
3. Nemen van ruimte
4. Geven van ruimte
5. Spel van veren en buigen
6. Afronden met een goede state

5. Invulling van de stappen.

1. Voorbereiding.

- Neem de rust en ruimte zodat je je kan concentreren op wat komen gaat. Ga alleen bellen als je lekker in je vel zit, heb je een shit dag of ben je niet gemotiveerd, begin er dan niet aan.
- Verzamel informatie over het bedrijf en maak de belangrijkste informatie voor jezelf duidelijk.
- Maak belscript als je meer dan 2-3 punten wil vertellen en houd dit voor je (b.v. gebied waar het bedrijf in werkt, waarom zou dat bedrijf in ons geïnteresseerd zijn, wie wil je spreken?).
- Leg je belscript en je agenda klaar.
- Op dagen dat je op moet warmen, starten met een dossier / bedrijf waar je een gevoel bij hebt van "die zou wel eens kunnen lukken". Dit is een warm stromend gevoel in je lijf dat je krijgt wanneer je de overtuiging hebt dat je op het juiste moment belt. Deze overtuiging is gebaseerd op de informatie die je hebt vergaard.

Zintuiglijk specifiek voorbeeld

Ik ga naar mijn werkkamer en doe de deur dicht. Ik zet de computer aan en ga op internet naar een bedrijf zoeken waar wij met ons bedrijf bij dat bedrijf aan kunnen sluiten.

Ik verzamel via internet, Kamer van Koophandel en mijn eigen archief alle beschikbare informatie. Ik arceer die informatie waarvan ik denk dat dat mogelijke items zijn om tijdens het gesprek naar voren te brengen. Ik maak een belscript en leg mijn agenda klaar.

2. Kom in goede state.

- Zeg tegen jezelf: “ik ga scoren vandaag” en “ik voel dat ik belangrijk ben”.
- Maak je helemaal leeg bijvoorbeeld door te denken aan een moment waarin je volkomen open was (bijvoorbeeld een ontspannen gesprek met een vriend(in)) Zie, voel, hoor wat bij dat moment past of door eerst pauze te nemen en iets te drinken of door een aantal keren diep adem te halen.
- Als je de voor jouw goede state bereikt hebt, veranker je deze door bijvoorbeeld een passend gebaar of een opmerking te maken of een ander voor jou passend anker.

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik zeg tegen mezelf “ik ga scoren vandaag” en “ik voel dat ik belangrijk ben”

Vervolgens zorg ik dat mijn hoofd leeg is: ik kijk naar buiten en kijk nergens specifiek naar. Ik sta met mijn handen in mijn zakken, ademhaling gaat van hoog naar laag, mijn schouders gaan naar boven en komen iets naar voren, mijn lijf gaat naar voren en er komen kriebelingen in mijn buik die naar de rest van mijn lichaam verspreiden. Als ik deze toestand bereikt heb zeg ik tegen mezelf: “Yes, we gaan ervoor”.

3. Nemen van ruimte.

- Zorg dat je in topvorm bent door rechtop te zitten, beide voeten op de grond plaatsen, schouders naar achteren brengen, armen gaan opzij, handen gaan open, gezicht laten stralen en laten lachen, gezicht vervolgens naar voren brengen en diep adem te halen. Waarbij je een stromend gevoel door je gehele lijf krijgt. Je staat als het ware op scherp.
- Maak je bewust van je goede telefoonstem. Je stem is rustig. Zeg tegen jezelf dat je dadelijk langzamer praat dan normaal, duidelijk articuleert, korte standaard zinnen gebruikt die je overal in kan zetten en geef geen informatie teveel. Geef de ander zo de ruimte om aan je stem te wennen.

- Als je de ander aan de lijn hebt, vertel je wie je bent en waarom je belt waarbij je de ander laat voelen wat de meerwaarde is als hij met ons om de tafel gaat zitten. Dit doe je doordat je laat horen dat je al wat van dat bedrijf af weet door informatie te gebruiken die je vergaard hebt en die zichtbaar is voor de ander.
- Eindig met de vraag wat wij eventueel voor elkaar kunnen betekenen en zeg tegen jezelf: “Ik ben benieuwd wat de reactie van de ander is”. Hiermee creëer je de mogelijkheid van een win-winsituatie. Door na deze vraag te stoppen geef je ruimte aan de ander door te reageren op wat jij gezegd hebt en antwoord te geven op jouw vraag.

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik ga rechtop zitten, beide voeten staan op de grond, schouders zijn naar achteren, armen opzij, handen zijn open, gezicht laten stralen, lachen, gezicht naar voren brengen, ik haal diep adem en toets het nummer. Ik hang voorover en mijn linker hand ligt op het bureau. Ik kijk nergens specifiek naar, mijn oren staan open. Ik sta op scherp; mijn lichaam stroomt. Ik praat bewust langzamer dan normaal. Ik vertel enthousiast wie ik ben, waarom ik bel en ik laat zien dat ik geïnteresseerd ben in dat bedrijf door informatie te gebruiken die ik vergaard heb en die zichtbaar is voor de ander.

4. Geven van ruimte.

- Stop je eigen woordenstroom en laat bewust een stilte vallen om de ander uit te nodigen tot een reactie.
- Kom tot rust door achterover te gaan zitten, diep adem te halen en even ergens naar te kijken, bijvoorbeeld naar je belscript of naar een tekening aan de muur of iets waar je ogen op gericht zijn op dat moment.
- Zet je oren open door. Door de aandacht naar je oren te verplaatsen hoor je alle kleine details.
- Blijft het stil aan de andere kant, zeggen dat je het idee hebt dat je de ander een beetje overvalt, dan komt er altijd iets wat je kunt kan gebruiken.
- Schrijf alles wat je kan gebruiken letterlijk op (aanknopingspunten voor win-winsituatie).

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik kijk op mijn papier en ga iets achterover zitten.

Ik luister heel goed.

Mijn ademhaling wordt lager.

Ik zeg tegen mijzelf: “ik ben benieuwd wat de reactie van de ander is”.

Mijn schouders gaan naar beneden, mijn rechter knie gaat over mijn linker knie en ik draai met behulp van de bal van mijn rechter voet op de stoel.

Als ik ga schrijven neemt mijn linker hand de telefoon over en mijn rechter hand gaat schrijven.

5. Spel van Veren en Buigen / combineren van stap 3 en stap 4.

Algemeen:

- Kijk tijdens het gesprek niet naar iets specifiek en laat indrukken van buitenaf zo min mogelijk toe. Dit doe je door je ogen niet te gebruiken. Je kijkt nergens specifiek naar.
- Je luistert alleen goed, ieder klein detail wil je horen.
- Sluit aan op de ander met taalgebruik, toonhoogte en intonatie.
- Probeer in elk gesprek hardop te lachen om spanning te voorkomen.
- Je weet dat je op je best bent als je mag spelen en dit gevoel wordt sterker wanneer de stem warm is aan de andere kant (je bent dan in je goede state).
- Het gesprek gaat op gevoel waarbij de ander zelf blijft beslissen over wat er gebeurt.

Er zijn drie opties voor het verloop van het gesprek:

a. Afspraak wordt gemaakt.

- Wanneer de aansluiting met de ander er is doordat je hebt kunnen vertellen waar de win-winsituatie zit voor jullie beiden en de ander verbaal aangeeft dat hij dit ook ziet dan stel je voor: “zullen we een afspraak maken”?

b. Nu geen afspraak.

- Als ze afweren dan geven ze de reden aan, soms heel legale redenen, deze dan ook honoreren.
- Dan komt het moment dat er iets moet gebeuren anders is het gesprek afgelopen en ben je hem kwijt. Je wilt nog niet dat het afgelopen is.
- Je probeert op een gemaakte opmerking van de ander aan te sluiten.
- Ga dan in de aanval waarbij je naar voren gaat zitten, je handen worden vuisten, je lach gaat weg, er komt spanning van jouw kant. Je ademhaling wordt hoger en je zegt dat je het standpunt van de ander begrijpt met een hardere stem.
- Kijk op je belscript naar informatie over het bedrijf wat je ter sprake gaat brengen (aansluiten door kenmerken van het bedrijf) of vraag “vind u het goed als ik u vast wat info toestuur?” Zo kun je op papier iets laten zien wat je kan.

- Vervolgens over maand terugbellen en vragen of hij iets kon met informatie, dus nagaan of hij er iets mee gedaan heeft of hij geïnteresseerd is.
- En als het te vroeg is in tijd vragen wanneer er meer duidelijkheid is. En vervolgens zeggen: “dan bel ik u terug” want je wil de lijn wel open houden.
- Als er geen nieuwe aansluitingspunten (in herhaling vallen) meer zijn, dan pas loslaten.

c. Geen afspraak.

- Soms voel je dat je niet meer moet terugbellen, je voelt de stugheid die niet te buigen is aan de andere kant, want dan maak je iets kapot en dat wil je niet. Je voelt de muur waar je niet doorheen komt. De ander laat verbaal voelen dat ze er niet van gediend zijn. Je moet de grens goed voelen, er niet overheen. De ander blijft zelf beslissen over wat er gebeurt.
- Zeg tegen jezelf: “zolang de ander geen nee zegt, ben ik in het spel”.
- Laat niet los totdat je het gevoel hebt dat je het niet meer vast kan houden. (al je gesprekspunten van je belscript zijn besproken en er komt geen nieuwe informatie ter sprake of je valt in herhaling).
- Als potentiële klant niet serieus is dit niet voelen als persoonlijke afwijzing, wel als teleurstelling. Je armen gaan opzij, rimpels komen in het gezicht en je lacht niet meer.
- Dan beleefd en heel netjes blijven. Ook al is het niks geworden, je bent wel het visitekaartje, netjes houden zodat de ander na afloop denkt “ik heb geen afspraak gemaakt maar wel gesproken met het bedrijf” en jij toont begrip voor het standpunt van de ander en je hebt informatie gekregen.

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik kijk tijdens het gesprek niet naar iets specifiek, ik staar wel ver weg en ik wil zo min mogelijk indrukken van buitenaf.

Ik luister goed.

Ik heb een gevoel van ik ga scoren, eerst is dat een kriebel in mijn buik en dit veranderd in een stromend gevoel in mijn lijf.

Ik ga vervolgens achterover zitten en schrijf alles wat ik kan gebruiken wat de ander aan informatie geeft, letterlijk op.

Ik sluit aan bij het niveau van de ander door middel van taalgebruik, toonhoogte en intonatie.

Op het moment dat het matcht begint er een warm gevoel door mijn lijf te stromen. Ik begin te bewegen op mijn stoel en ik begin te draaien op de bal van mijn voet. Vervolgens glimlach ik wat uitmond in hardop lachen.

Gaat de ander niet direct op mijn vraag om een afspraak te maken in, dan ga ik in de aanval door naar voren te gaan zitten, mijn handen worden vuisten, en mijn armen gaan opzij, mijn lach gaat weg, er komen rimpels in mijn gezicht, er komt spanning in mijn hele lijf en mijn stem wordt krachtiger maar ik blijf beleefd.

Op het moment dat er geen nieuwe aansluitingspunten komen, gaan mijn voeten beiden op de grond, schouders komen omhoog, ademhaling wordt hoog, spanning blijft in mijn lijf en ik laat los.

6. Afronden met goede state.

- Als gesprek goed verlopen is, geeft dat een fijn gevoel. Los van het resultaat heb je op een voor jou prettige manier je visitekaartje af kunnen geven. Er komt een stromend gevoel in je gehele lijf. En je zegt daarbij tegen jezelf: “dat is me mooi gelukt”.
- Als de ander niet met je verder wil, dit zien als feedback: je hebt je visitekaartje neergelegd. Leg het dossier zover mogelijk weg uit het gezichtsveld. Ben je bewust dat je wel informatie hebt gekregen waar je verder mee kan.
- Schrijf letterlijk opmerkingen op in verslag.

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Als het gesprek goed verlopen is geeft dat een stromend gevoel in mijn gehele lijf.

Als de ander niet met mij verder wil geeft dat een gevoel van loslaten. Ik leg het dossier letterlijk van mij af. Ik schrijf de verzamelde informatie op en geef het daarmee een plek.

Ik ben me bewust dat ik wel informatie heb gekregen waar ik verder mee kan.

6. Commentaar.

De techniek werkt prima. De genoemde stappen zijn logisch en consequent te gebruiken bij elk gesprek.

Het is dan ook een goede handleiding bij het bellen voor een afspraak.

7. Wat is de belangrijkste stap?

De belangrijkste stap is de voorbereiding. Het eigenlijke bellen duurt maar kort. De voorbereiding neemt de meeste tijd in beslag en is naar mijn idee de belangrijkste stap en voorwaarde om een positief gesprek te kunnen voeren.

8. Wat is de relatie tussen de stappen?

De stappen kun je in drie onderdelen scheiden.

Stap 1 en stap 2 zijn de voorbereiding voor het bellen. Tijdens deze stappen is de belangrijkste voorwaarde om een gesprek te gaan voeren

om in een goede state te komen en zoveel mogelijk informatie te vergaren over het bedrijf wat je gaat bellen.

Stap 3 t/m 5 gaan over het telefoongesprek; waarbij je in stap 5 stap 3 en stap 4 combineert.

Het spel van veren en buigen is een wisselwerking tussen ruimte nemen en ruimte geven. Tijdens deze stappen is het belangrijk om een goed contact te hebben met de ander om zo goed mogelijk af te stemmen en aan te sluiten bij de ander.

Stap 6 gaat over de afronding van het gesprek.

Door een goed gesprek te voeren zonder daarbij een afspraak te kunnen realiseren leidt dan tot een positief gevoel.

9. Welke hindernissen verwacht ik bij de doelgroep en hoe wil ik daarmee omgaan?

Het moeilijkste onderdeel van de techniek is om in de goede gesteldheid te komen.

Lukt het niet zoals ik het beschreven heb dan kun je dit proberen met behulp van de Circle of Excellence. Mijn expert komt in de goede state door eerst een pauze te nemen, iets te drinken, vervolgens haar computer op te starten, alle benodigdheden te verzamelen en dan is ze klaar voor de start.

Lukt het niet dan zul je ook enige flexibiliteit op moeten brengen in je agenda om met activiteiten te kunnen schuiven. Zodat je een andere activiteit kunt beginnen die tot een meer tevreden resultaat zal leiden.