

Waarom het  
1e gesprek  
je grootste  
uitdaging is.

En 7 geheimen  
om in eerste  
gesprekken  
uit te blinken.



## Over het ontstaan van sociale relaties

Kun je je nog herinneren hoe de vriendschap met je beste vriend of vriendin is ontstaan? Weet je nog hoe de eerste ontmoeting met de liefde van je leven ging? Kun je nog terughalen hoe de klik is ontstaan met de leukste klant die je hebt? De mooiste relaties tussen mensen ontstaan schijnbaar zonder dat je er iets voor hoeft te doen. Opeens, als vanuit het niets geboren, zijn ze er. Een succesvol bedrijf heeft ook goede relaties nodig. En de realiteit van zakelijke relaties is: ook in deze relaties draait het om de klik tussen mensen (niet tussen bedrijven).

## Over het moeilijke begin in zakelijke relaties

Waar de relaties waarin je oprechte verbinding voelt met de ander bij toeval lijken te ontstaan, daar jagen we ze in zakelijke context na. Je weet dat de eerste indruk belangrijk is. Op een eerste gesprek met een prospect tijdens een netwerkbijeenkomst of aan de telefoon ligt dan ook de nodige druk. Uren oefenen en brainstormen over de perfecte pitch van je dienst of product, en toch draaien de meeste eerste gesprekken uit op een teleurstelling.

Natuurlijk kan niet iedereen je beste vriend worden. Maar laat de illusie varen dat het maken van een klik volledig berust op toeval. Kun je je nog herinneren hoe de vriendschap met je beste vriend of vriendin is ontstaan? De liefde van je leven? De klik met je beste klant? Opende je met een pitch over jouw potentie?

Het 'eerste gesprek' is een speelveld waar de meeste verkopers (mensen in het algemeen) nog een wereld te winnen hebben. Toeval of niet, met de juiste kennis kun je het geluk in een eerste gesprek best een handje helpen.

## Interactie in plaats van transactie!

### Welke mindset heb jij?

De meest gehoorde klacht na een (telefonische) acquisitie inspanning is: *het heeft geen klanten/orders opgeleverd!* Maar wat had je dan verwacht? Een miljoenendeal? Een gouden kans? Een koninkrijk? Een belangrijk deel van de omzet van bedrijven die continu in de groei zijn, komt voort uit lange termijn relaties. De meeste kansen die worden ontdekt in de markt, komen uit de diepere relaties die je hebt met klanten. En tot slot: de meeste deals worden gesloten tussen mensen die het gevoel hebben een wederzijdse klik te voelen.

*De grootste valkuil van het eerste gesprek is de verwachting die je erbij hebt.*

### Wat gaat er mis?

Soms gaat het moeiteloos: het gesprek komt snel tot stand, de ander begrijpt je meteen, het gesprek gaat als 'vanzelf'. Op andere momenten ben je nerveus of ontstaat er zelfs spanning of irritatie. Welke kant een gesprek opgaat heeft veel met verwachtingen te maken. Anders dan bij een vriendschap of een toevallige ontmoeting op een feestje, heb je bij zakelijke gesprekken vaak een doel en -omdat er veel van afhangt voor je- ga je recht op dat doel af: je unieke product lanceren aan de telefoon of jezelf verkopen op een netwerkbörrel. Logisch ook, je wilt indruk maken! We zien vaak niet dat we daardoor geforceerd iets willen bereiken waardoor de ander verlegen of gespannen wordt, of zelfs helemaal afhaakt. Ben je in staat om je doel los te laten? Of te vervangen voor het doel *zoveel mogelijk nieuwe vrienden maken?*

### De grootste valkuilen van je verwachtingen:

- **Groot bereik, geen interesse:** als je iedereen als mogelijke klant ziet, ren je achter mensen aan die jou niet nodig hebben. In onze ervaring helpt het niet om zomaar iedereen te benaderen. TIP! Onderzoek je doelgroep: selecteer zorgvuldig en zorg voor kloppende namen en contactgegevens van de beslissers die jij moet spreken.
- **Geen orders of nieuwe klanten:** alleen vervelend als dat wel je verwachting was. Maar weet je: het eerste gesprek levert nooit meteen miljoenen op. Zo, dat haalt de druk van de ketel en geeft je de ruimte om echt te gaan ontmoeten. TIP! Stel je doelen bij, neem eerst de tijd om je prospect echt te leren kennen.
- **Niet de pijn boven tafel kunnen krijgen:** er is een groot verschil tussen vragen stellen en nieuwsgierig zijn. Luisteren is de sleutel, samen met oprechte interesse – dat leidt tot empathie, conversatie en zet aan tot denken. TIP! Werk niet met standaardvragen in een script, begin een echt gesprek en ontdek!
- **Ze willen niet eens met me praten:** Veel gehoord bij telefonische acquisitie. Niemand zit te wachten op een verkoper. Lees de 7 tips hieronder om te ontdekken hoe je ècht contact kunt maken in de eerste momenten van een eerste gesprek!

## Waarom is menselijk contact zo belangrijk?

### Natuurlijk contact

De mooiste verbindingen en relaties ontstaan vrijwel moeiteloos. Het gesprek loopt als vanzelf en je begrijpt elkaar. Vaak ervaren we dit als iets magisch. Een verhaal dat we later op bruiloften aanhalen over onze liefdesrelaties, of op verjaardagen vertellen over die oude vriend. Het 'klikte meteen'. Die klik ontstaat in de communicatie. Bij All Telemarketing leggen we met de *Klik! methode* de eerste contacten met prospects uit naam van onze klanten. Voor ons begint alles met oprechte interesse. En daar kan iedereen wat van opsteken.

### Sneller dan je verstand

Zakelijk contact heeft een ander doel dan een vriendschap of een liefdesrelatie. Toch gunt een partner jou zakelijk meer als je een echte verbinding tot stand kunt brengen. Dat komt onder meer door ons gevoel. *Een mens is biologisch gezien niet in staat om beslissingen te maken zonder de invloed van emoties.* We denken dat onze ratio de belangrijkste factor is in onze beslissingen. Maar de rol van emoties bij het maken van beslissingen is veel groter dan de meeste van ons weten. Uit steeds meer onderzoek komt naar voren dat gevoelens er eerder zijn dan gedachten. De eerste indruk, de eerste reactie komt eigenlijk altijd 'vanuit je hart'.

*Niets beïnvloedt de beslissingen van je klant meer dan de persoonlijke connectie die jullie hebben.*

### I feel what you feel

Geeuwen werkt aanstekelijk, lachen trouwens ook. Mensen hebben de unieke mogelijkheid om te kunnen ervaren wat iemand anders ervaart, maar ook om gedrag te imiteren en zelfs de volgende handeling te voorspellen. Lange tijd was dit instinctief aanvoelen een raadsel voor de wetenschap. Maar door de ontdekking van spiegelneuronen weten we nu dat we anderen begrijpen door te voelen, niet door te denken.

### Aap, noot, Mies

De ontdekking van spiegelneuronen veroorzaakte in de jaren '90 een schok in de neurologische wetenschap. Tijdens een onderzoek naar het gedrag van apen werd ontdekt dat dezelfde hersenactiviteit ontstond bij het oprapen van een noot, als bij het toekijken hoe een onderzoeker een noot oprapte. Al snel bleek dat deze spiegelneuronen niet alleen aan beweging gerelateerd zijn, maar ook aan de gebieden waar ervaringen, pijn en emoties worden verwerkt.

### Spiegelen

Spiegelneuronen laten zien waarom we doen wat we doen. Mensen zijn enorm sociale wezens en we zijn gemaakt om acties, intenties en emoties van anderen te begrijpen. De werking van spiegelneuronen is dan ook verdacht simpel: ze reageren niet alleen als je zelf bepaald gedrag vertoont, maar ook als je het gedrag van anderen observeert of zelfs alleen maar hoort. We hoeven dus geen complexe verklaringen te zoeken voor het gedrag en de reacties van anderen. Zonder enige moeite begrijpen we wat er aan de hand is.

### Een telefoon

Neem als voorbeeld een telefoon. De kans is groot dat je bij het lezen van het woord in je hoofd al op zoek bent naar je eigen telefoon, of je bedenkt dat je nog iemand moest bellen. We zijn geprogrammeerd om te reageren als we iemand zien bellen, als er een telefoon afgaat of als we het woord bellen horen. Zelfs als iemand in de richting van zijn broekzak reikt, kan je brein al aanvullen dat die persoon zijn telefoon wil pakken. Een groot voordeel in allerlei situaties, want door handig gebruik kun je inschatten wat iemand gaat doen, zodat je gepast kunt reageren. Zoals even wat zachter gaan praten, omdat je door hebt dat je collega door die hele belangrijke klant gebeld wordt.

### Oprechte interesse

In het eerste gesprek ligt een schat aan informatie besloten. Met oprechte nieuwsgierigheid kun je de ander bereiken. Het spiegelen kan je helpen om de juiste informatie boven tafel te krijgen. Verwar dat vooral niet met 'iemand naar de mond praten', of een lijst met vragen afwerken. Een niet-oprechte intentie zal je genadeloos om je oren slaan, zodra de ander jouw emoties spiegelt. De manier waarop wij onze woorden en emoties gebruiken verraad namelijk onze motivatie!

### Gewoon Nederlands?!

Je hoeft het natuurlijk niet altijd met iemand eens te zijn, maar je kunt wel zorgen dat je op zijn minst dezelfde taal spreekt. De makkelijkste manier om dat te doen is door zo goed mogelijk naar de ander te luisteren en te weten wat je moet vragen en hoe je dat moet vragen. Bij All Telemarketing kijken we daarvoor naar de zogenaamde metaprogramma's: de taalpatronen die mensen inzetten tijdens een gesprek. Daarmee onderzoeken we waar onze prospects nu echt warm voor lopen, zodat we een echte klik kunnen maken.

*Als je moet kiezen uit ongeveer dezelfde aanbieders, dan kies je steevast voor de aanbieder waar je de meeste verbinding mee hebt gevoeld.*

### Bereid je voor op de eerste ontmoeting

Het wordt steeds duidelijker: klanten kopen niet alleen om rationele redenen. Gevoel en emotie spelen een grote rol. Bedrijven die dit op de juiste manier weten te benutten hebben 26% meer omzet en 85% meer groei! Steeds meer onderzoek wijst uit dat een ware klik niet op toeval berust. Ook wij ervaren in ons werk telkens weer dat je die klik voor een groot gedeelte zelf in de hand hebt.

Een goed begin... Wat kun je zelf doen voor een goede start van duurzame relaties? Het begint allemaal met de juiste mindset:

### *Ben je bewust dat het eerste gesprek niet over jou gaat!*

Gooi je productkennis en trots overboord en focus eerst op de klant. Boor die belangrijke bron aan informatie aan: onderzoek zijn interesses en breng in kaart waar je gesprekspartner echt warm voor loopt! Laat de ander praten, begin een zoektocht naar wat jullie gemeenschappelijk hebben, naar de basis voor een win/win relatie.

## 7 geheimen voor echt contact tijdens het eerste gesprek:

### 1) Luisteren, luisteren en luisteren

Luisteren staat eigenlijk op nummer 1 t/m 7. Hiermee heb je meteen de sleutel in handen. Luister, niet alleen naar de woorden maar ook naar de manier waarop iets verteld wordt. Vraag verder als je iets opvalt: "het klinkt alsof u daar niet blij mee bent" of "ik merk dat u er enthousiast van wordt". Zelfs zoiets eenvoudigs als: "volgens mij gaat er bij u een telefoon" kan wonderen doen. Onderzoek hoe je gesprekspartner reageert. Achter de intonatie zit de motivatie!

### 2) Wees nieuwsgierig

Als je echt wilt weten wat de ander bezighoudt, heb je geen script nodig. Je hebt oprechte interesse om nieuwe wegen op te zoeken, je wilt weten hoe iets werkt, hoe het in elkaar zit en je geeft niet zomaar op. Breng persoonlijkheid en leven in het gesprek, zet aan tot denken en ga onbevangen op ontdekkingstocht, als een kind dat de eerste keer in de speeltuin komt.

### 3) Leef je in

Zet je zelf eens op de stoel van de ander. Ga na welke uitdagingen en verantwoordelijkheden je contactpersoon heeft en toon begrip voor de situatie. Geef aan wat je herkent vanuit je eigen situatie: "o, wat leuk ik heb altijd contact met uw collega" of: "die deadline van de omzetbelasting zit mij ook altijd in de weg". Zoek overeenkomst en praat over gezamenlijke interesses en wat je deelt.

### 4) Er zijn grenzen

Net zoals in een vriendschap is de basis van echt contact dat je allebei helemaal jezelf kunt zijn. Toon dus altijd respect voor de mening van de ander en ga er niet tegen in. Geef ook de ruimte aan het 'niet eens zijn', maar ken de ander daarin. Beloof geen dingen die je niet waar kunt maken. Ben gewoon eerlijk en laat jezelf zien. Pas dan kan wederzijds vertrouwen ontstaan.

### 5) Gebruik de spiegel

Je gesprekspartner kan zomaar onprettig of negatief reageren op de manier waarop jij je eigen waarheid presenteert. Of ze zijn teleurgesteld of geïrriteerd. Vaak genoeg zien we alleen de zogenaamde 'fouten' van een ander zonder dat we nagaan waar we zelf de mist in zijn gegaan. Het goede nieuws is dat in deze 'fouten' de meeste groei zit. En dat je de spiegel kunt gebruiken om positieve emoties over te brengen. Breng je verhaal eens met een glimlach en ontdek hoe aanstekelijk dat werkt.

### 6) Don't take yourself to serious

Gebruik humor, lach om jezelf als je je een keer verspreekt en geef de ander het gevoel dat hij het allerbelangrijkste is. Laat ze in de waan als ze met een idee van jou komen.

### 7) Noem de naam van je gesprekspartner

Dat wekt vertrouwen en geeft een gevoel van herkenbaarheid en persoonlijkheid.

Van Cold-call  
naar warme  
afspraken

### In leuke afspraken scoor je sneller.

Jullie zijn meester in het verkopen van je product of dienst, maar het eerste contact is een uitdaging. Bij All Telemarketing zijn we gek op het bellen van vreemden. Afspraken zijn volgens ons succesvol als we een echte KLIK tot stand kunnen brengen. Dat laten we niet over aan het toeval: een KLIK kun je maken. Het is ons werk om uit jouw naam echt contact te maken met je prospects, zodat je aan tafel komt bij mensen die je ook echt graag willen spreken.

All Telemarketing is meester in het eerste gesprek, op z'n best met ingewikkelde diensten en weet daar een waardevolle dialoog over te voeren met jullie prospects.

*Je kunt de strijd winnen door met meer klanten emotioneel verbonden te zijn.*

### De KLIK! Methode

KLIK! Is ontworpen door psychologe en oprichtster van All Telemarketing Petra Smit. KLIK! helpt ons om jullie klant meteen te laten zien hoe belangrijk zij voor jou zijn. Dat is niet gemaakt: deze methode biedt intelligente technieken waarmee onze bellers (allen met een passie voor het contact maken met vreemden) blootleggen waar de passie en de waarden van een prospect zit. Door die voorkeur te volgen is het gemakkelijk om iemand naar een beslissing te begeleiden. Verwar hierin beïnvloeden niet met misleiden: alleen oprechte interesse en nieuwsgierigheid is in staat om de connectie met klanten te maken die je nodig hebt.



Interessant?

We ontvangen je graag om eens verder kennis te maken!

**Contactgegevens:**

**All Telemarketing**

Van Borssselelaan 39

6711 JT Ede

Telefoon: 030-2729160

Mobiel: 06-51291237

**Literatuurlijst:**

Emotionele intelligentie: Daniel Coleman

Emotions revealed: Paul Ekman

Decoding behaviour to improve results: Carl L Harshman

7 Lessen in emotionele intelligentie: Patrick Merlevede en Rudy C van Damme

