



## THE ART OF PEOPLE

EQ-i

Coaching

Communicatie

### Coaching op het verbeteren van adviesvaardigheden

**Situatie:** Een klant wil zijn adviesvaardigheden verder verbeteren. Hij vindt het met name lastig om te gaan met klanten die kritisch zijn.

#### Voorbeeld van een coachgesprek:

Coach: Nou welkom. Fijn dat je er bent. Wat kan ik voor je doen?

Gecoachte: Waarvoor ik hier ben is dat ik soms lastig vind klanten te adviseren die erg kritisch zijn. Ik werk als adviseur en als een klant komt met een kritische vraag, dan vind ik het lastig om me als adviseur te blijven gedragen.

Coach: Kun je eens een voorbeeld geven van zo'n situatie?

Gecoachte: Ja, nou laatst, voor een klant die ik al langer ken, moest ik een nieuwe offerte maken. Offerte gemaakt. Belt hij een dag later op met de melding dat hij het wel erg duur vind. Ik vind het dan heel moeilijk om te verantwoorden waarom die prijs zo ligt.

Coach: Wat zeg je in zo'n geval?

Gecoachte: Nou, ik geef aan dat ik er nog een keer naar zal kijken. Ik vraag nog wel wat hij zo duur vind, maar ik ben dan zo geschrokken, dat ik eigenlijk geen goed antwoord meer kan geven.

Coach: Wat zou je willen zeggen in zo'n geval?

Gecoachte: Nou ik zou willen vertellen dat die prijs zo ligt omdat er zoveel zaken zijn inbegrepen. Dat hij de prijs betaalt voor ons advies en dat hij alleen de pure uren betaalt die we maken, dus verder geen overheadkosten heeft. En verder dat als hij denkt dat hij dezelfde kwaliteit ergens anders goedkoper kan krijgen, dat hij dan zeker een offerte ernaast moet leggen.

Coach: Dat klinkt als een goed verhaal.

Gecoachte: Ja, alleen dat komt er nooit uit. Dat denk ik achteraf, maar die woorden krijg ik niet mijn mond uit als de klant aan de telefoon is. Dan ben ik zo overdonderd.

Coach: Ik heb hier een aantal kaarten liggen met daarop overtuigingen. Overtuigingen hebben we allemaal. We hebben ze van jongs af aan met ons meegenomen, maar soms zie je dat een overtuiging alleen maar problemen met zich meebrengt. Dan is het goed daar eens een keer naar te kijken en mee te werken. Wil je de stapel overtuigingen eens doorlopen en kijken welke drie het meest bij je passen?

Gecoachte: (na een tijdje) Ja, ik heb ze. Sommige zijn wel heel herkenbaar hè?

Coach: (coach knikt bemoedigend) Als ze heel herkenbaar zijn, dan heb je de juiste te pakken. Wat is nu de overtuiging die je parten speelt in de situatie die je net schetste, dus die met je klant?

Gecoachte: Ik moet aardig zijn is een van de drie overtuigingen en volgens mij is dat de overtuiging die ik herken als die klant belt en zegt dat hij de offerte zo duur vindt.

Coach: Kan je je voorstellen dat de situatie heel anders zou zijn als jij niet die overtuiging zou hebben?

Gecoachte: Ja, dat kan ik me heel goed voorstellen.

Coach: Laten we er eens mee aan de slag gaan. Wil je eens gaan kijken waar de overtuiging vandaan komt? Van wie heb je die overgenomen?

Gecoachte: Van mijn moeder.