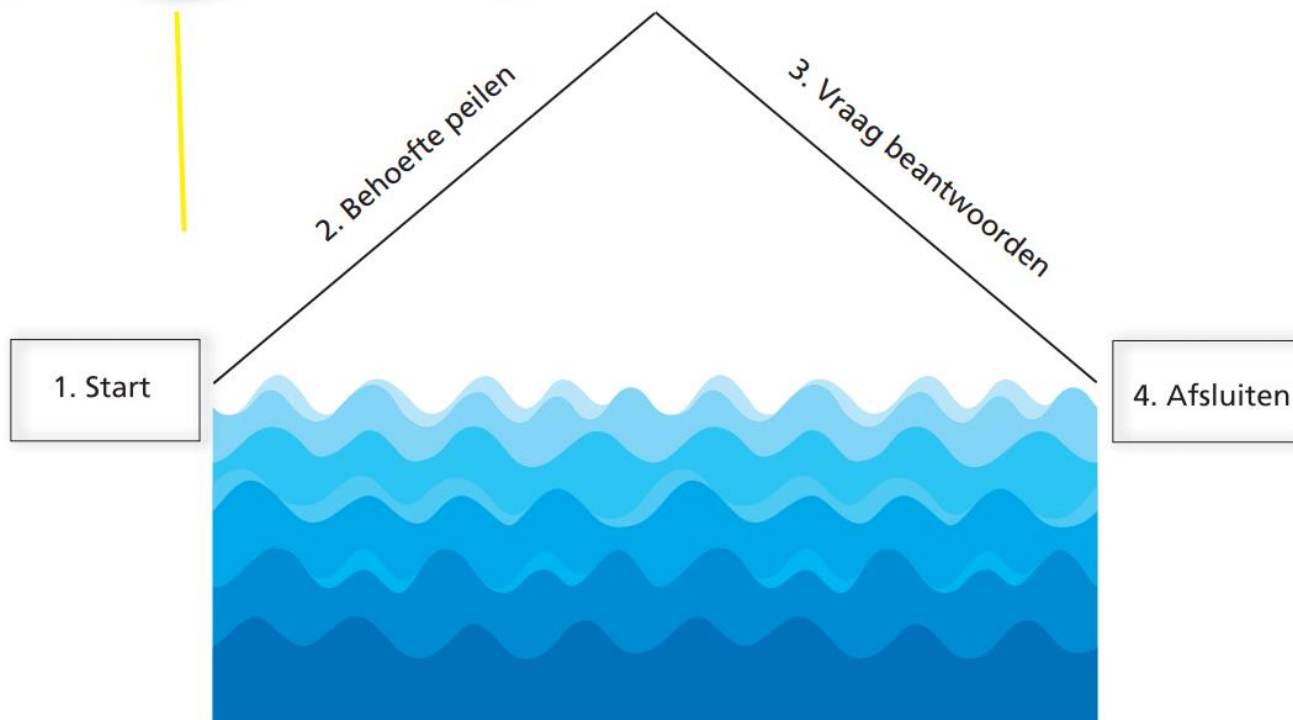




Luisteren
Samenvatten
Doorvragen

$$E = K * A$$

(effect = kwaliteit * acceptatie)





Fase 1: Start

- Praatje pot/ ijsbreker
- Introductie:
 - Je gesprekspartner
 - Jezelf
 - Alfa
- Afstemming gespreksonderwerpen
- Afstemming eindtijd

Fase 3: Vraag beantwoorden

- Je krijgt de kans om je vakmanschap te tonen!
- Vermijd vakjargon
- Ga uit van wat de klant wenst, pas jouw advies/antwoord hierop aan
- Stel een controlevraag
- "Is dit wat u bedoelt?"
- Ga bij tegenargumenten/onduidelijkheden terug naar fase 2

Fase 2: Behoeft peilen

- Stel vooral open vragen
- Luister actief en achterhaal welke wensen/vragen de klant heeft
- Vat samen. "Dus....."
- Maak gebruik van de LSD-methode: (luisteren-samenvatten-doorvragen)
- Vat nog 1 keer samen voordat je naar fase 3 overgaat

Fase 4: Afsluiting

- Zijn alle onderwerpen/vragen behandeld?
- Samenvatting gesprek
- Wat zijn de actiepunten?
- Wat zijn de vervolgspraken?
- Evaluatie dienstverlening Alfa
- Evaluatie gesprek