**Gesprek en voorbereiding**

Voordat we dieper ingaan op het verkoopgesprek, besteden we eerst aandacht aan de algemene methoden en technieken om een goed gesprek met iemand te kunnen voeren.

Je voert met allerlei mensen gesprekken. Met familie, vrienden, klasgenoten, kennissen, leraren, verkopers, bekenden en onbekenden. De een is stil, verlegen en teruggetrokken. De ander heeft altijd het hoogste woord. Weer een ander formuleert zijn zinnen nauwkeurig. Er zijn mensen die altijd uit hun nek lijken te kletsen en mensen die je na een uur nog niet begrijpt.

Als je een gesprek met iemand voert, is er sprake van een doelgerichte communicatie. Met *communicatie* bedoelen we de overdracht van informatie, waarbij twee of meer

personen gedachten of mededelingen aan elkaar overbrengen.

De een spreekt en de ander luistert.

Bij communicatie geeft een zender met of zonder een bepaalde bedoeling via een medium een boodschap door aan een ontvanger.



doelstelling

zender boodschap medium ontvanger

feedback

Communicatie hoeft niet altijd tot doel te hebben om een boodschap over te brengen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een opmerking, een praatje of een gesprek. Het belangrijkste verschil zit hem in de doelgerichtheid.

Soms is er slechts sprake van eenrichtingsverkeer of worden er alleen maar opmerkingen en kreten uitgewisseld. Iets wat in jouw klas regelmatig plaatsvindt.

Bij een praatje is sprake van een vluchtig contact. Het is een vorm van communicatie zonder een bepaald doel en vindt vaak toevallig plaats. De inhoud van een praatje is niet belangrijk.

Een *gesprek* is een mondeling onderhoud om de opvattingen van iemand anders te leren kennen. Bij een gesprek moet het doel voor beide partijen duidelijk zijn en probeer je dit doel door middel van dat gesprek gezamenlijk te bereiken.

Om in een gesprek een voorgenomen doel te kunnen bereiken, is het belangrijk dat je goed voorbereid aan dat gesprek begint.

Met een goede voorbereiding is een gesprek al half geslaagd.

Vaak is het nuttig om van tevoren alle feiten van het gesprek te ordenen door de volgende vragen te stellen:

* Wat is het probleem, of waar gaat het gesprek over?
* Welke informatie heb ik nodig?
* Welke ontbrekende informatie is te achterhalen?
* Met wie voer ik het gesprek?
* Wat is het doel van het gesprek?
* Welke reacties, meningen en vragen zijn te verwachten?
* Wat moet het resultaat van het gesprek zijn?

Tijdens een gesprek is er altijd sprake van tweerichtingsverkeer. De zender verzendt een gedachte in woorden en zinnen. De ontvanger vertaalt deze woorden en zinnen naar zijn eigen gedachten.

Bij een gesprek wissel je steeds van positie. Op het ene moment ben je de zender en op het andere moment de ontvanger.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| zender |  |  |
| gedachten |  |  |
| formulering |  |  |
| verzending |  | ontvanger |
|  | boodschap | ontvangst |
|  |  | interpretatie |
|  |  | reactie |

In een gesprek is het belangrijk dat je elkaar goed begrijpt. Hierbij is het goed formuleren van de informatie belangrijk. Als je iets niet goed onder woorden brengt, leidt dit tot een onjuiste interpretatie en een ongewenste reactie.

Niet alleen een verkeerde formulering kan onduidelijkheid geven. Er kunnen zich allerlei storingen voordoen waardoor de ander jou niet begrijpt.

Om erachter te komen of de boodschap goed is overgekomen en of je elkaar goed begrijpt, zijn er twee belangrijke middelen:

* luisteren
* vragen stellen.

