

De goede

De franchisenemers hingen aan de lippen van complimentenexpert Marius Rietdijk. Op de franchisedag op 11 februari gaf hij een workshop over het effect van complimenten waar de spetters van af vlogen. Dat je meer vliegen vangt met stroop dan met azijn is bekend, maar de universitair docent gedragsverandering had meer te vertellen.

Gerichte complimenten kunnen gedrag helpen veranderen. In een sector waarin geld het gebruikelijke beloningsinstrument is, kunnen we daar ons voordeel mee doen. Binnenshuis en daarbuiten. Maar dan moet je wel weten hoe je een compliment geeft dat werkt.

In de praktijk

"Vergeeten!", schrikt de klant die de volgende dag een adviesgesprek bij De Hypotheker heeft. En al is het elf uur 's avonds en moet hij ervoor in alleen zijn pyamabroek weer z'n bed uit, hij zoekt uit mappen en dozen alle papieren bij elkaar waar de adviseur om gevraagd heeft.

Complimenteert die adviseur de volgende ochtend: "Ik zie dat u alle gegevens compleet heeft. Fijn, we scannen ze meteen even in", dan geeft hij de klant een positief gevoel. Hij merkt dat de adviseur hem waardeert en aandacht voor hem heeft. En dat is heel prettig als je komt praten over je financiële toekomst. Het compliment opent de deur naar een succesvol gesprek.

Aandacht

Het toverwoord voor een goed compliment is aandacht. De adviseur in het voorbeeld heeft aandacht voor zijn klant. In gedachten heeft hij 'm in zijn pyamabroek zien rommelen in al die papieren op zolder. En hij ziet het positieve effect. De adviseur heeft meteen alle nodige gegevens bij elkaar.

Als je ziet welke positieve gevolgen het gedrag van een klant of collega heeft, voldoe je al aan de eerste voorwaarde voor een effectief compliment. Het moet niet gaan over de bedoeling van de ander maar over iets positiefs wat ontstaat uit zijn gedrag.

De tweede voorwaarde is dat het compliment specifiek is. Bedank je collega voor het maken van die berekening in plaats van te bedanken voor haar hulp – het noemen van de berekening maakt het specifiek.

Ten derde heeft een compliment pas optimaal effect als je meent wat je zegt. Let dus ook op je eigen gevoelsmatige reacties op het gedrag van je klant of je collega.

Effect!

Een effectief compliment opent de deur naar allerlei gewenste effecten. Goede samenwerking en vertrouwen tussen collega's. Hogere tevredenheid bij klanten – uit elk klanttevredenheidsonderzoek blijkt immers dat klanten graag willen dat we met meer aandacht luisteren. En uiteindelijk een betere relatie met de klant en dus een hogere conversie.

Hoeveel complimenten heb je al gegeven (en gekregen) vandaag?



stroop om vliegen mee te vangen

Complimenten hebben de volgende eigenschappen:

- Spreek degene die je het compliment geeft aan bij de naam
- Geef alleen complimenten over iets wat de ander belangrijk vindt
- Een compliment moet oprecht zijn, anders wék je alleen wantrouwen op
- Wees duidelijk in je compliment, leg uit waarom de ander iets goed heeft gedaan
- Een compliment geven maakt dat je aandacht hebt voor de ander

ABC
model

positief

mee
tellen

Dineren

Complimenten

Winst

Concretiseren

Doelen

Specificeren

ABC -
model

sporen

verdienen

Fer

Meten

terken

Antecedenten

Aandacht