

Lastige Gesprekken 2 - Communicatie en Beleving

Het voeren van een lastig gesprek wordt door iedereen anders opgepakt. Dit kan afhankelijk zijn van het soort gesprek waar u in betrokken bent, en ook van uw eigen invalshoek. Wat door de een als een 'lastige situatie' wordt ervaren is voor de ander 'part of daily life'. Dit bracht mij in gedachten terug naar de werkvloer van een service afdeling, waar ik als trainer medewerkers en managers begeleidde. De betreffende organisatie is gespecialiseerd in het bezorgen van 'pakketten' wereldwijd. De doelstelling was het effect van gesprekken te vergroten en het daaraan verbonden 'herhaalverkeer' drastisch te verminderen. De insteek was, over de hele linie bewustwording te creëren voor een meer service en klantgerichte aanpak. Waarbij de zogenaamde 'klantbeleving' centraal staat.

Graag neem ik u in vogelvlucht mee naar een moment op de werkvloer, waarbij een medewerker werd geconfronteerd met een voor haar 'lastig gesprek'.... Na het voeren van twee relatief rustige gesprekken werd de betrokken medewerker verbonden met een klant, die op rustige toon en met weinig merkbare emotie sprak. De klant, de eigenaar van een verhuurbedrijf in verkleedkisten voor feesten en partijen, wilde duidelijkheid waarom 'haar kisten' nog steeds niet waren afgeleverd. De partij verkleedkisten was door de pakketdienst na een feest opgehaald en naar haar bedrijf worden teruggestuurd. Een klant was al in afwachting van de besproken kisten.

De medewerker, een jonge studente die in de weekenden en avonden, werkzaam was, volgde in eerste instantie de vaste procedure voor het voeren van een service gesprek. Er werden met name gegevens uitgewisseld en na een korte inleiding gaf de medewerker nogal stellig aan dat zij dit tot op de bodem zou uitzoeken! De medewerker voerde de gegevens in en gaf aan dat zij in eerste instantie wilde uitzoeken waar het pakket zich op dat moment bevond. Tot haar verbazing verscheen groot in het scherm groot: 'Hangende het politieonderzoek wordt u gevraagd geen enkele informatie met de klant te delen'. En 'zodra het mogelijk is worden betrokken klanten hierover ingelicht'. De medewerker sloeg dicht en begon te stotteren. Zij herpakte zichzelf, maar de klant voelde aan dat er iets niet klopte. Het stotteren was de insteek voor de figuurlijke voet tussen de deur. Het duurde zeker nog 5 minuten voor de klant enigszins gerustgesteld had opgehangen. Hierin herhaalde de medewerker continue, dat zij momenteel niet over gegevens kon beschikken en later contact zou opnemen met de klant. Het was voor haar heel lastig de beleving van de klant (er is iets goed mis) te veranderen.

Omgaan met een lastig gesprek, heeft niet zomaar een kant en klare oplossing. Vooropgesteld dat een aantal tools u zeker ondersteunen in het proces, ligt een effectieve ingang wellicht veel meer in bewustwording. De manier waarop een situatie door uzelf en uw gesprekspartner wordt beleefd, heeft onbewust een impact op uw lichaamstaal, toon en de stiltes die u vult of juist laat vallen. Bewustwording van uw beleving, kan de kans op effectief omgaan met lastige gesprekken, aanzienlijk vergroten.

