



# Luisteren naar klantverhalen

2019

# Even voorstellen

Lector dr. Lineke Verkooijen (tot 1 augustus)

Lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg

Klanten = gebruikers van welzijn- en zorg-activiteiten in de rol van afnemer van een dienst (tevens cliënt, patiënt etc)



# Vraag aan mij

Deelnemers prikkelen tot nadenken over:

‘Luisteren naar klantverhalen’

Interactief!



# Vraag aan u

Wie vindt zichzelf een goede luisteraar?

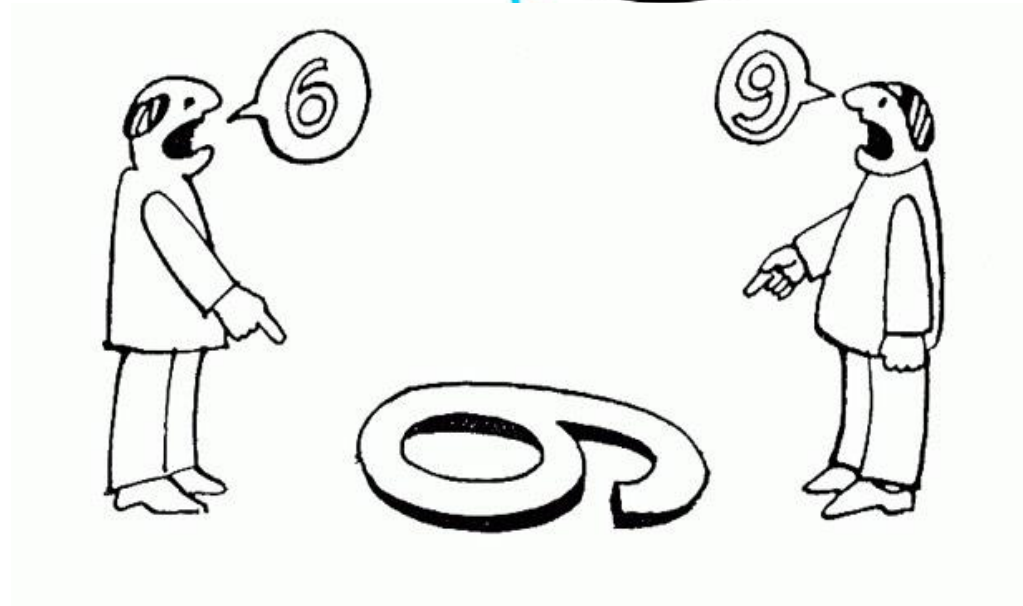
Dan nu verder met:

- Waarom luisteren?
- Hoe doe je dat, dat luisteren?
- Welke valkuilen?



# Waarom luisteren?

De ander  
horen / begrijpen



# Hoe doe je dat, de ander 'horen'?

Tekening 1 maken



# Soorten luisteren

1. Negeren
2. Doen alsof je luistert
3. Selectief luisteren
4. Aandachtig luisteren
5. Actief luisteren
6. Blanco luisteren



Eigen ego neemt af

## Actief luisteren

HEEL GOED DAT U ER OM VRAAGT.  
MET DEZE HITTE IS HET BELANGRIJK  
OM GENOEG TE DRINKEN

MAG IK  
EEN GLAASJE  
WATER?





## Blanco luisteren

MAG IK  
EEN GLAASJE  
WATER?



WILT U BRONWATER  
OF KRAANWATER?



# Hoe doe je dat, de ander 'horen'?

Juiste vragen stellen: Tekening 2 maken

Blanco luisteren...

MAG IK  
EEN GLAASJE  
WATER?



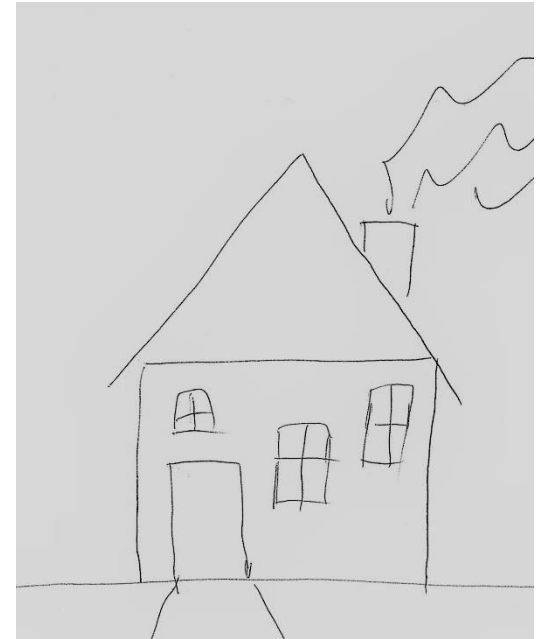
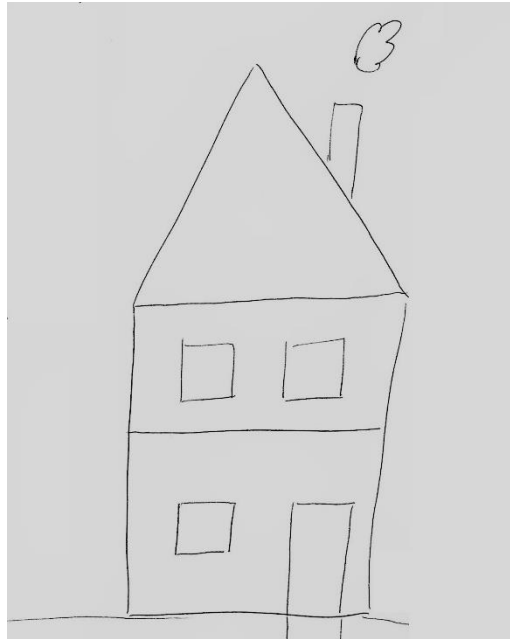
WILT U BRONWATER  
OF KRAANWATER?



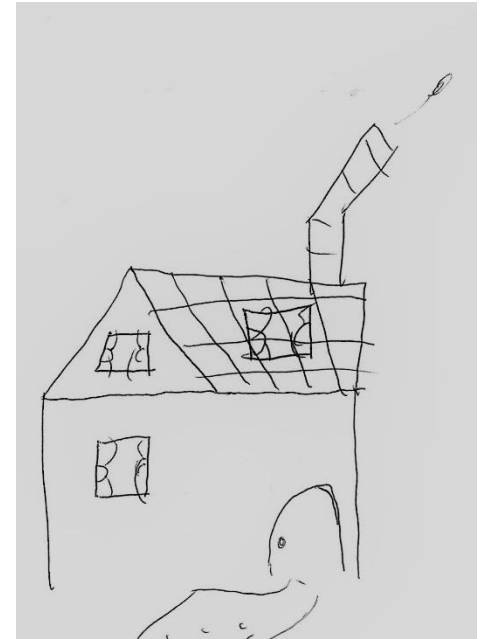
# De tekening



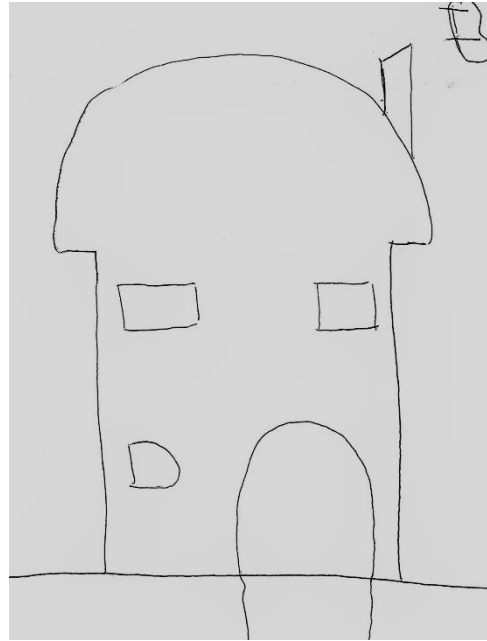
# Varianten na actief luisteren



# Varianten na actief luisteren



# Varianten na blanco luisteren

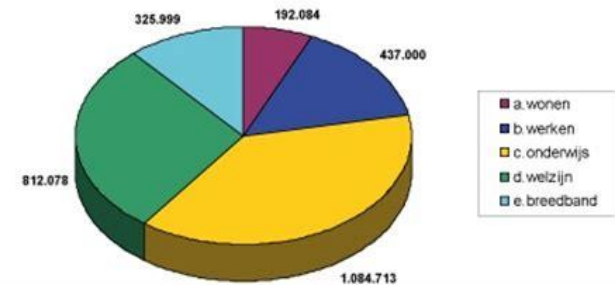
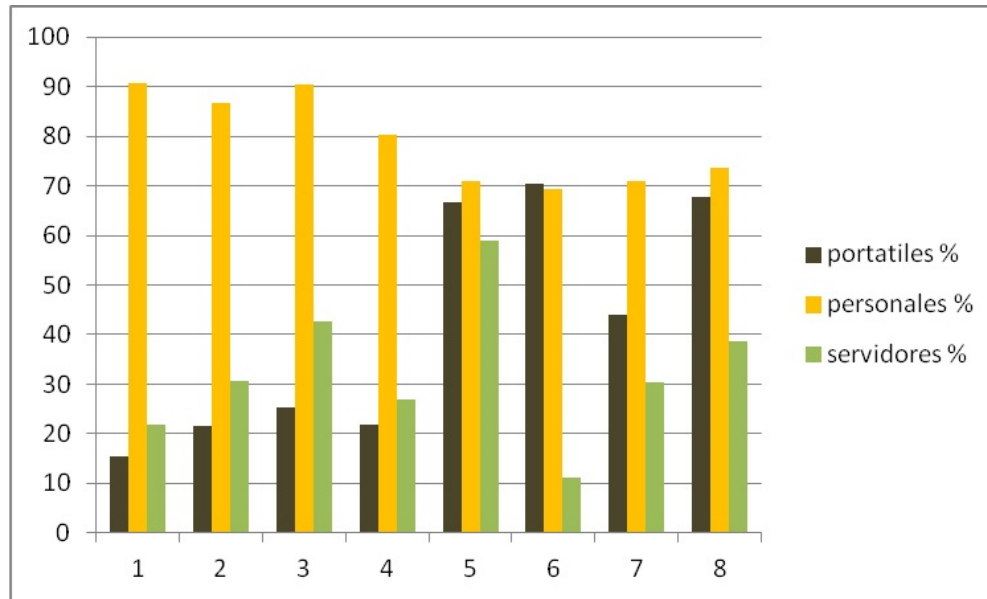


# Soorten luisteren/vragen stellen

- Kwantitatief (hoeveelheid, een waarde toekennen)
  - Diagnosticeren, vaststellen wat er aan de hand is
- Kwalitatief (hoedanigheid, het beeld helder krijgen)
  - Inventariseren, overzicht krijgen van alles wat er toe doet



# Kwantitatief luisteren/vragen stellen





# Voorbeeld: levenswiel

(Uit: Werkwijzer gespreksvoering van Divosa)

Doel: Het levenswiel is een hulpmiddel om zicht te krijgen op de verschillende facetten van iemands leven. Het is een goed instrument om te gebruiken bij de kennismaking met een klant.

Stap 1: Vraag de klant op iedere spaak een punt tussen 0 en 10 uit te zetten voor zijn tevredenheid op dat levensfacet. Een 0 (op de as van het levenswiel) betekent dat de klant helemaal niet tevreden is en een 10 (aan de buitenkant van het levenswiel) maximale tevredenheid.

Stap 2: Vraag de klant een lijn te trekken die de punten met elkaar verbindt en zo een levenswiel te creëren.

Stap 3: Bespreek het levenswiel samen met de klant. Is het mooi rond of heeft het vlakke kanten? Zijn er uitschieters naar binnen of buiten in bepaalde levensgebieden? Wat zegt het wiel over het leven van de klant? Is zijn leven in balans? Zijn er facetten die aandacht behoeven? Wat zou de klant willen verbeteren?



# Oplossingsgerichte gespreksvoering

(Uit: Werkwijzer gespreksvoering van Divosa)

Bij oplossingsgerichte gespreksvoering stel je vragen als:

- Wat is de gewenste situatie in de toekomst?
- Hoe ver bent u al?
- Wat werkt al?
- Wat heeft gewerkt in het verleden?
- Hoe kunt u kleine stapjes nemen naar de gewenste situatie?



# Kwalitatief luisteren/vragen stellen

## Periodiek Systeem der Elementen

1 IA New Original	2 IIA	3 IIIB	4 IVB	5 VB	6 VIB	7 VIIB	8 VIIIB	9 VIIIB	10 VIIIB	11 IB	12 IIB	13 IIIA	14 IVA	15 VA	16 VIA	17 VIIA	18 VIIIA
1 H Waterstof 1.00794	2 He Helium 4.002602	3 Li Lithium 6.941	4 Be Beryllium 9.012182	5 B Bor 10.811	6 C Koolstof 12.0107	7 N Stikstof 14.00674	8 O Zuurstof 15.9994	9 F Fluor 18.9984032	10 Ne Neon 20.1797	11 Na Natrium 22.989770	12 Mg Magnesium 24.3050	13 Al Aluminium 26.9815386	14 Si Silicium 28.0855	15 P Fosfor 30.9737619	16 S Zwavel 32.06	17 Cl Chloor 35.453	18 Ar Argon 39.948
19 K Kalium 39.0983	20 Ca Calcium 40.078	21 Sc Scandium 44.955910	22 Ti Titanium 47.867	23 V Vanadium 50.9415	24 Cr Chroom 51.9961	25 Mn Mangaan 54.938045	26 Fe Izer 55.845	27 Co Kobalt 58.933200	28 Ni Nikkel 58.6934	29 Cu Koper 63.546	30 Zn Zink 65.409	31 Ga Gallium 69.723	32 Ge Germanium 72.64	33 As Arsenium 74.92160	34 Se Selen 78.96	35 Br Brom 79.904	36 Kr Krypton 83.798
37 Rb Rubidium 85.4678	38 Sr Strontium 87.62	39 Y Yttrium 88.90585	40 Zr Zirkonium 91.224	41 Nb Niobium 92.90638	42 Mo Molybdeen 95.94	43 Tc Technetium (98)	44 Ru Ruthenium 101.07	45 Rh Rodium 102.90550	46 Pd Palladium 106.42	47 Ag Zilver 107.8682	48 Cd Cadmium 112.411	49 In Indium 114.818	50 Sn Tin 118.710	51 Sb Antimonium 121.760	52 Te Telluur 127.60	53 I Jodium 126.90547	54 Xe Xenon 131.293
55 Cs Cesium 132.90545	56 Ba Barium 137.327	57 to 71 Lanthaniden	72 Hf Hafnium 178.49	73 Ta Tantalum 180.9479	74 W Wolfram 183.84	75 Re Rhenium 186.207	76 Os Osmium 190.23	77 Ir Iridium 192.217	78 Pt Platina 195.078	79 Au Goud 196.96655	80 Hg Kwik 200.59	81 Tl Thalium 204.3833	82 Pb Lood 207.2	83 Bi Bismut 208.98038	84 Po Polonium (209)	85 At Astatium (210)	86 Rn Radon (222)
87 Fr Francium (223)	88 Ra Radium (226)	89 to 103 Actiniden	104 Rf Rutherfordium (261)	105 Db Dubnium (262)	106 Sg Seaborgium (266)	107 Bh Bohrium (264)	108 Hs Hassium (269)	109 Mt Meitnerium (268)	110 Ds Darmstadtium (271)	111 Rg Roentgenium (272)	112 Uub Ununbium (285)	113 Uut Ununtrium (284)	114 Uuq Ununquadium (289)	115 Uup Ununpentium (288)	116 Uuh Ununhexium (289)	117 Uus Ununseptium (289)	118 Uuo Ununoctium (289)

Atomic masses in parentheses are those of the most stable or common isotope.

Design Copyright © 1997 Michael Davis (michael@dash.com) <http://www.dash.com/periodic>

Note: The subgroup numbers 1-18 were adopted in 1984 by the International Union of Pure and Applied Chemistry. The names of elements 112-118 are the Latin equivalents of those numbers.

57 La Lanthanium 138.9055	58 Ce Cesium 140.116	59 Pr Praseodym 140.90705	60 Nd Neodymium 144.24	61 Pm Promethium (145)	62 Sm Samarium 150.36	63 Eu Europium 151.964	64 Gd Gadolinium 157.25	65 Tb Terbium 158.92534	66 Dy Dysprosium 162.500	67 Ho Holmium 164.93032	68 Er Erbium 167.259	69 Tm Thulium 168.93421	70 Yb Ytterbium 173.04	71 Lu Lutetium 174.967
89 Ac Actinium (227)	90 Th Thorium 232.0381	91 Pa Protactinium 231.03688	92 U Uranium 238.02891	93 Np Neptunium (237)	94 Pu Plutonium (244)	95 Am Americium (243)	96 Cm Curium (247)	97 Bk Berkelium (247)	98 Cf Californium (251)	99 Es Einsteinium (252)	100 Fm Fermium (257)	101 Md Mendelevium (258)	102 No Nobelium (259)	103 Lr Lawrencium (260)



# Basishouding klantmanager

(Uit: Werkwijzer gespreksvoering van Divosa)

Echt en empathisch zijn en de klant accepteren door goede vragen te stellen en te laten merken dat je de ander begrijpt of probeert te begrijpen

Voorbeelden goede vragen?:

- Wie ziet u als voorbeeld?
- Welke kansen ziet u?
- Wat levert u dit op?
- Waar ziet u zichzelf staan over 5 jaar?
- Wanneer gaat u daar een beslissing over nemen? >
- Hoe vaak heeft u daar last van?
- Hoe komt het dat u hier zo over denkt?
- Waarom denkt u er zo over?



# Luisteren naar klanten

Betekent juiste vragen stellen gericht op:

- Eerst inventariseren, dan diagnosticeren
- (eerst begrijpen, dan begrepen worden)

Met dank voor uw aandacht!

