

COMMUNICATIE

BINNEN EEN
DIGITAAL BUREAU



SANDER KOEDOOD

COWDEV



LinkedIn

COWDEV

SERVICE MANAGER

Doorontwikkeling,
onderhoud en
support &
relatiemanagement
van 50+ klanten

FREELANCER

Doorontwikkeling
& onderhoud van
WordPress sites

TEAM LEAD

Eindverantwoordelijk
voor team en
prestaties

SANDER

EEUWIGE STUDENT

Communicatie
(web) development
Cybersecurity

HOBBIES

Games
Motoren
Muziek
(Sport?)

KARAKTER

Sociaal
Oplossingsgericht
Gevoelig

In deze presentatie

01

INTRODUCTIE

Waar doen we het voor?

02

BEGINNEND PROFESSIONAL

Je eerste stappen in het bureau-leven.

03

KLANTCONTACT

Vanuit het perspectief van support.

04

SALES

Ofwel: Hoe verkoop ik dat.

05

COMMUNICATIE HACKS

Een aantal methodes, toe te passen in elk gesprek.

06

VRAGEN

Al hoef je niet tot het eind te wachten.



01

Intro

Waar doen we het voor?



"Diplomacy is the art of telling someone to go to hell in a way that they look forward to the trip."

– NIET Winston Churchill

BEGINNEND PROFESSIONAL

02

Je eerste stappen in het bureau-leven.

STAP 1

COMMUNICEER!

01

DO YOUR HOMEWORK

Probeer het altijd eerst zelf.

02

WAT HEB JE GEPROBEERD?

Leg uit wat je hebt gedaan om het probleem zelf op te lossen

TIPS – Hulp vragen

03

WEES CONCREET

Geef aan waar je precies op vast loopt.

04

WEES NIET BANG

Je bent er om te leren.
Daar moet ruimte voor zijn.

KLANT- CONTACT

03

Vanuit een service / support perspectief.

KLANT

KLANT IS KONING

De klant heeft altijd
gelijk!

KLANT

KLANT IS KONING

~~De klant heeft altijd~~
gelijk!

KLANT VINDT VAN WEL

Dus bekijk het vanuit
hun perspectief.

TIPS & TRICKS

01

Probeer hun kant
eerst te snappen, en
toon begrip.

02

Leg de situatie uit.
Hoe heeft het
kunnen gebeuren.

03

Bied een oplossing,
of in ieder geval een
weg vooruit.

04

Indien van
toepassing: Laat de
keuze bij de ander.

TIPS & TRICKS

01

Probeer hun kant
eerst te snappen, en
toon begrip.

02

Leg de situatie uit.
Hoe heeft het
kunnen gebeuren.

03

Bied een oplossing,
of in ieder geval een
weg vooruit.

04

Indien van
toepassing: Laat de
keuze bij de ander.

04

SALES

Ofwel: Hoe verkoop ik dat?

SALES 101

01

Omschrijf de
behoefte van de klant
die wordt vervuld.

02

Omschrijf wat het
werk omvat. Wees zo
volledig mogelijk.

03

Omschrijf de
consequentie van
het *niet* doen.

04

Leg de keuze bij de
ander. Dit geeft het
gevoel van grip.



**“Nee”
is altijd een
perfect
acceptabel
antwoord.**

Voorbeeld

OMSCHRIJF DE BEHOEFTE

Lieve klant,

Bedrijf XYZ gaat binnenkort hun API koppeling updaten. **Om zeker te zijn dat alles blijft werken**, moeten wij de koppeling updaten om te zorgen dat alles rond de tijd van de update werkt.

Voorbeeld

OMSCHRIJF HET WERK

Om zeker te zijn dat de koppeling naar behoren blijft werken, hebben wij de volgende werkzaamheden:

Ontwerp (8 uur)

Omdat de koppeling nieuwe velden krijgt, etc. etc.

Backend development (12 uur)

De nieuwe velden moeten gekoppeld worden.

Frontend development (8 uur)

Het ontwerp moet aan de nieuwe velden gekoppeld worden.

Testen & Feedback (3 uur)

Project management (6 uur)

Livegang (2 uur)

10%

20%

Totaal: €5,-

Voorbeeld

OMSCHRIJF DE CONSEQUENTIE VAN “NEE”

Uiteraard kun je er ook voor kiezen deze werkzaamheden niet te laten doen. Helaas kunnen wij dan geen garantie geven van correcte werking in de toekomst.

OF

Helaas kunnen wij dan geen garantie geven van de kwaliteit. Eventuele fouten die zich in de toekomst voordoen, kunnen wij uiteraard nog wel op basis van nacalculatie verhelpen.

Voorbeeld

LEG DE KEUZE NEER

Ik hoor graag of je wil dat we de werkzaamheden oppakken. Bij een akkoord zal ik zo snel mogelijk een planning en vervolgstappen afgeven.

Kusjes, handjes en voetjes.

Mededeling

01

Omschrijf de feiten.

02

Vermijd emotionele lading.

03

(Optioneel) Geef een “troost”.

04

Sluit netjes af.

Voorbeeld

OMSCHRIJF DE FEITEN.

Lieve klant,

Wegens inflatiecorrectie zal ons tarief per 1 januari omhoog gaan naar €6,-.

OF

Per 1 januari zal ons tarief voor alle werkzaamheden omhoog gaan naar €6,-.

(slecht)

Voorbeeld

VERMIJD EMOTIONELE LADING

Lieve klant,

Wegens de gasprijzen zijn wij helaas genoodzaakt om onze prijzen te verhogen. Uiteraard hadden wij dit liever niet gedaan, en we vinden dit ook **verschrikkelijk** om te doen. We snappen natuurlijk volledig als jij dit ook niet leuk vindt. Etc. etc. etc.

Voorbeeld

OPTIONELE TROOST

Tot eind december gelden echter onze huidige tarieven. Voorzie je een hoop werk, en wil je nog even gebruik maken van het huidige tarief? We bespreken graag de mogelijkheden, door middel van bijvoorbeeld een strippenkaart.

Voorbeeld

SLUIT NETJES AF

Mochten er vragen of
opmerkingen zijn, dan hoor ik
het natuurlijk graag.

Alle liefde van de wereld.

04½

BONUS

Onderhandelen

	Geld	Vakantie dagen	Werk- dagen
Optimaal	€5	30	4
Gewenst	€3	25	4.5
Huidig	€2,50	25	5
Walk away point	€2	22	5

MANAGEMENT SUMMARY

- Korte samenvatting van de uitdaging.
- Oplossing op een dienblad.
- Te beantwoorden met “Ja” of “Nee”.

COMMUNICATIE HACKS

05

Een aantal methodes, toe te passen in elk gesprek.

Feedback geven.

01

Beschrijf veranderlijk
gedrag.

02

Beschrijf specifiek en
concreet gedrag.

03

Beredeneer vanuit
jezelf.

04

Geef aan wat voor
effect het op je heeft.

05

Geef (indien
mogelijk) een
oplossing.

06

Geef ruimte voor
reactie.

Positieve omkering

01

Pauze laten vallen.

02

(Positief)
bevestigen wat
gezegd wordt.

03

(Indien nodig) de
vraag
beantwoorden.

04

Een wedervraag
stellen.

Of anders

01

Vragen te herhalen
wat ze zeiden.

02

Pauze laten vallen.

03

Positieve omkering,
of:

04

Lekker laten voor
wat het is.

Vragen stellen

01

Stel vragen uit
nieuwsgierigheid.

02

Stel open vragen.

03

Stel vragen
beginnend met een W
(behalve waarom)

04

Wees kort en
concreet (vul de
vraag niet in).

05

Geef ruimte voor
het antwoord. Laat
een stilte vallen.

05½

BONUS



Oordeel niet

Jouw oordeel is vaak helemaal niet van belang voor de ander.



Verplaats je in de ander.

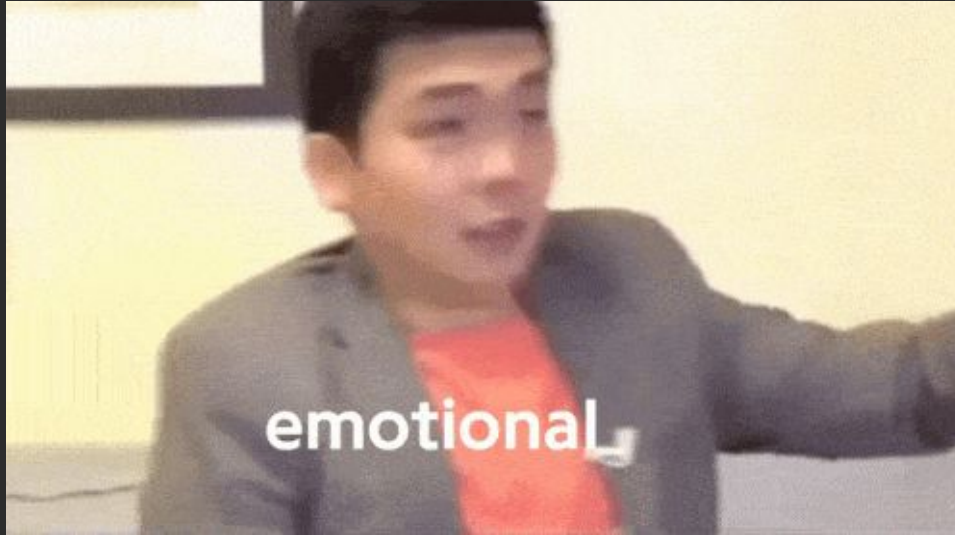
Bekijk het vanuit het perspectief van de ander.



**AH. THAT'S WHERE YOU WENT WRONG.
YOU ASSUMED.**

Geen aannames

Blijf bij de feiten, en je eigen emotie. Daarover valt niet te discussiëren.



Benoem emoties

Voel je vrij aan anderen te vertellen hoe iets je laat voelen.



That was my perception

Perceptie is waarheid

Hoe iemand iets ziet, is *voor hun*
de waarheid.



Wil je gelijk...

... of de beste oplossing?

ince 2013-10-28, 340×190px anim.

TAKE-AWAY

Communicatie
is een skill.

BEDANKT

VOOR JULLIE AANDACHT



VRAGEN?

