

GASTENTYPEN

In je werk heb je veel te maken met allerlei verschillende gasten. Gelukkig zijn de meeste van hen prettig om mee te werken, maar er zijn er altijd een aantal die lastig zijn. Dit kan onder andere komen door een verschil van mening, door een verwarring of door een verkeerde communicatie tussen jullie. De vraag is nu hoe je zo'n lastige situatie het beste op kan lossen.

Er zijn zes verschillende soorten stijlen die de 'lastige gast' kan hanteren. Het is belangrijk te achterhalen welke stijl de ander heeft, zodat je hier op de meest doelgerichte manier op kunt reageren.

De zes verschillende stijlen zijn:

Typen 'lastige' gasten	
De Vechter	Benadert je fel, gaat overal tegen in
De Hooghartige	Behandelt je neerbuigend
De Zwijger	Wil rust en 'to the point' benaderd worden
De Criticus	Ondermijnt jouw inbreng
De Prater	Lang van stof, uitweidend
De Bulldog	Zet jou voor schut, kleineert je



THE LEADERSHIP CORP

Hieronder worden de verschillende stijlen afzonderlijk besproken. Er wordt een korte beschrijving van de stijl gegeven, zodat je deze makkelijker kunt herkennen. Ook volgen er enkele richtlijnen hoe je het beste met de verschillende stijlen om kunt gaan.

DE VECHTER

Dit type is in staat om van een klein incident een enorm onaangename gebeurtenis te maken, helemaal als jij hier licht geïrriteerd op reageert. Wanneer je in de verleiding raakt deze persoon te corrigeren zal de situatie alleen maar verergeren.

De juiste manier om met de vechter om te gaan is om rustig te blijven en om je verontschuldiging aan te bieden - alleen voor dit ene incident - en om direct actie te ondernemen om het probleem op te lossen. Belangrijk daarbij is om de gast te vertellen wat je precies gaat doen. Zorg ervoor dat het gesprek niet verzandt in discussies over waarom het gebeurd is. Probeer het gesprek te richten op wat er nu gaat gebeuren.

DE HOOGHARTIGE

Het hooghartige type gast voelt zichzelf superieur boven anderen. Hij weet alles beter en is er niet van gediend als mensen het oneens met hem zijn.

Eén van de eerste richtlijnen om met dit type gast om te gaan is niet te doen alsof je ergens verstand van hebt, als je er niets vanaf weet. Ten tweede moet je het oordeel van deze gast niet in twijfel trekken. Het is het beste om dit type steeds gelijk te geven en te zorgen dat je goed voorbereid bent.

Het hooghartige type wenst veel lof en complimenten. Ook al vind je dat hij dit niet verdient, het is aan te raden hem dit wel te geven.



THE LEADERSHIP CORP

Op deze manier zal hij met een tevreden gevoel weggaan en dus ook weer terugkomen.

DE ZWIJGER

De zwijgzame gast is moeilijk toegankelijk. Als je een praatje probeert te maken, krijg je weinig tot geen reactie terug. De stille gast wil het liefst met rust worden gelaten en is niet gediend van langdradige informatie. Op gesloten vragen als: “Kan ik je helpen?”, zal geen uitgebreid verhaal volgen, maar slechts een “ja” of “nee”.

Het is bij dit type belangrijk om zoveel mogelijk open vragen stellen. Door het stellen van open vragen stimuleer je de ander namelijk om te praten. Daarnaast is het belangrijk dat je goed naar hem luistert en hem het gevoel geeft dat je echt aandacht voor hem hebt. Dit kun je benadrukken door door te vragen op zijn antwoorden.

DE CRITICUS

De kritische gast is het type die alles drie keer checkt. Niets dat je zegt wordt direct voor waar aangenomen. Alles moet goed toelicht te worden en dit type zal vaak weer hetzelfde vragen om zekerheid te krijgen. Het is van belang dat het antwoord dat je eerst gaf exact hetzelfde is als de tweede keer, anders wantrouwt hij je direct.

Een belangrijke richtlijn om met dit type gast om te gaan is geduld. Verder moet je verstand hebben van de zaken waar deze gast naar vraagt. Je kunt beter niet doen alsof je ergens verstand van hebt.

Het bijzondere aan dit type is dat als hij vertrouwen in jou heeft, hij vaak terug zal komen en ook naar buiten positief reclame zal maken.



THE LEADERSHIP CORP

DE PRATER

De prater is een type dat het sociaal contact opzoekt. De uitdaging is om niet te laten merken dat hij je verveelt of dat je je gefrustreerd voelt omdat je niet in staat bent om hem de mond te snoeren. De kletsmajoor zal zich beledigd voelen en anderen zouden kunnen denken dat je onbeschoft bent.

Wat je moet doen is om elke stilte in de conversatie te gebruiken om weer terug te komen op het onderwerp. Je mag de gast nooit in de rede vallen. Het beste kun je het gesprek omzichtig overnemen.

DE BULLDOG

Charme komt niet in het vocabulaire van dit type voor. De bulldog kenmerkt zich door onbeleefd, uitgesproken onbeschoft gedrag. De enige troost is, dat de bulldog onbeschoft is tegen iedereen, niet alleen tegen jou. De vechter gedraagt zich onbeschoft omdat iets of iemand hem boos maakte, de bulldog is onbeschoft van nature.

Het probleem is dat je ervoor moet zorgen dat zijn onbeschofte gedrag jou niet op de kast jaagt, zodat jij je stem gaat verheffen, hem onderbreekt, of hem dodelijke blikken toewerpt.

Accepteer je nederlaag. Je kunt de bulldog niet veranderen in een aardig persoon. Je kunt hem wel in een 'normale' gast veranderen, mits je hem op de juiste manier benadert.

Het belangrijkste om te onthouden is zijn onbeschofte gedrag te negeren. Probeer een professionele afstand te bewaren, blijf glimlachen en voorkom een sarcastische toon of sarcastisch gedrag. Alleen deze manier van benaderen zorgt ervoor dat de bulldog tevreden zal weggaan.