

VRAAGTECHNIEKEN

Het doel van vragen stellen is natuurlijk om iets te weten te komen dat je nog niet weet of iets bevestigd te krijgen dat je vermoedt. Maar je doet nog veel meer. Ten eerste geef je aan dat je luistert en iets niet begrijpt; maar je geeft tegelijkertijd aan dat je veel al wel begrijpt. In het kort staan hieronder enige functies van vragen stellen:

Informatie inwinnen / bevestigd krijgen;
Leiden van het gesprek / initiatief nemen en houden;
Vasthouden van de aandacht;
Informatie laten herhalen waardoor het beter blijft hangen;
Afwisseling brengen in het gesprek;
Vragen roepen minder weerstand op dan beweringen;
Activeren van de gesprekspartner;
Controle.

Vragen vormen een belangrijk deel van ieder gesprek. Natuurlijk ook aan de telefoon. Door de goede vragen te stellen, kan je het gesprek in een gewenste richting 'sturen'. Daarnaast komen we iets te weten van de ander door de juiste vragen te stellen.

VRAAGSOORTEN

De open vraag

De open vraag begint met een vraagwoord. Vraagwoorden zijn: wie, wat, waar... (zoals waarom, waardoor etc.), wanneer, hoe... (zoals hoezo, hoeveel etc.) en welke. Je vraagt naar het oordeel of naar de mening van de ander; je kan dus elk willekeurig antwoord verwachten.



THE LEADERSHIP CORP

Uiteraard stel je natuurlijk geen willekeurige vragen, ze moeten namelijk leiden tot informatie of antwoorden waar je iets mee kan doen.

- Wat vindt je van dit concept?
- Hoe vaak heb je last van dit probleem?
- Waar kijk je naar als je een nieuwe leverancier zoekt?

Een van de belangrijkste punten bij het stellen van open vragen is dat je de klant laat spreken. Niet alleen omdat de klant dan relevante informatie kan geven, maar ook om iets meer te vernemen over de achtergrond van de behoefte van de klant.

De gesloten vraag

Bij de gesloten vraag, vraag je om een duidelijk antwoord.

- Moet het morgen klaar zijn?
- Bent u tevreden hiermee?
- Vindt u dit een goed idee?

Gesloten vragen beginnen in principe met een werkwoord. Op gesloten vragen is dus maar eigenlijk één antwoord mogelijk: 'ja' of 'nee'. Gesloten vragen geven dus 'beslissingen' aan, terwijl open vragen informatie geven. Dat betekent dat je gesloten vragen in het algemeen niet in de analysefase van het gesprek stelt. De klant kan dan namelijk de indruk krijgen dat hij aan een 'verhoor' wordt onderworpen, in plaats van dat er een open en gelijkwaardig gesprek plaatsvindt.

De gerichte vraag

De gerichte vraag lijkt op een open vraag, maar het verschil is dat er eigenlijk maar één antwoord op mogelijk is. De vraag: 'Hoe laat is het?', lijkt een open vraag omdat hij begint met een vraagwoord, maar het is een gerichte vraag, omdat er maar één antwoord mogelijk is. Andere gerichte vragen zijn:

- Welke leverancier hebben jullie?
- Wat is de bestelfrequentie?
- Aan wie heb je dit probleem al eerder gemeld?

De suggestieve vraag

Met de suggestieve vraag tracht men de ander te verleiden tot een gewenste uitspraak, je stuurt als het ware in de richting die jij wil. Voorbeelden zijn:

- Dat is werkelijk een mooi aanbod, vindt je niet?
- Je bent toch met me eens dat het veel beter is om nu direct ook de logistiek aan te passen?
- 80 euro is toch niet duur?

Op de vraag volgt een ja of een nee, tenzij de klant nog geen beslissing wil nemen. Dan is het antwoord ontwijkend. De vraag vormt min of meer het resultaat van hetgeen reeds besproken werd.

De keuzevraag

De keuzevraag is een vraag die de klant voor een keuze plaatst.

- Gaat je voorkeur uit naar dit of dat idee?
- Wat wil je, zal ik eerst een en ander voor je op papier zetten, of zal ik alvast een planning gaan maken?
- Moet het in week 8 of in week 10 geleverd worden?

Door de klant voor de keuze te plaatsen, bemerkt hij soms niet dat de beslissing over het ja of het nee reeds genomen is.

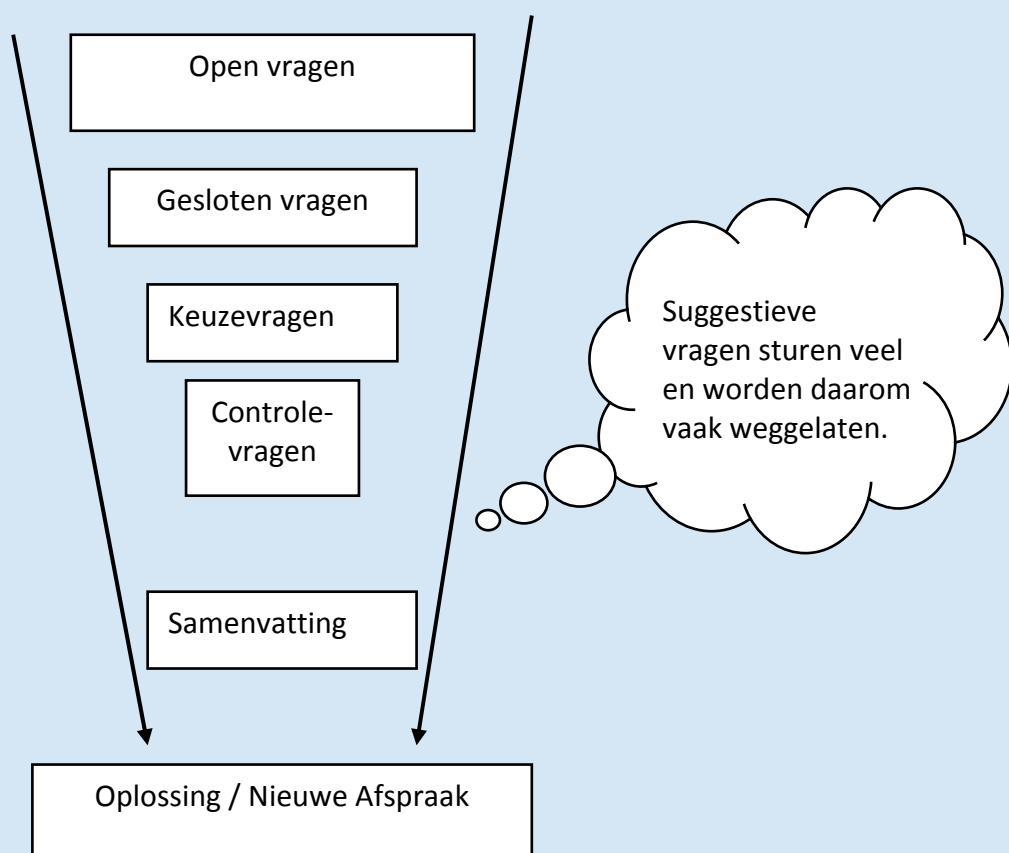
De controlevraag

Met een controlevraag, de naam zegt het al, controleer je of je de ander goed begrepen hebt. Dat is belangrijk, omdat de ander niet altijd zegt wat hij bedoelt, en ook niet altijd bedoelt wat hij zegt. Met controlevragen controleer je dus of je (nog) op een lijn zit.

- Dus als ik het goed begrepen heb dan zeg je dat?
- Samengevat is het belangrijk dat je.....?

Op de volgende pagina staat een schematische weergave van de opbouw van een gemiddeld informatief of controlerend gesprek. Hieronder vallen evaluatie

gesprekken, voortgangsgesprekken, kennismakingsgesprekken, probleemoplossende gesprekken enzovoorts.



Een voorbeeld van dit model in de praktijk is een gesprek tussen een huisarts en een patiënt. De arts zal eerst beginnen met een algemene, open vraag zoals: “Wat is er precies gebeurd?” zodat de patiënt moet gaan vertellen. Vervolgens zal de arts een stel gesloten vragen stellen om een preciezere diagnose vast te kunnen stellen zoals: “Toen je van de trap viel, kwam je toen op je rug terecht?” of “Heb je sinds dat ongeval vaak last van je been?”.



THE LEADERSHIP CORP

Vervolgens gaat de arts een paar keuze vragen stellen om een definitieve diagnose vast te stellen. Een voorbeeld van een keuzevraag is: “Doet het hier pijn of daar?”.

Vervolgens stelt de arts een paar controle vragen en geeft een samenvatting, bijvoorbeeld “Dus dit is gebeurd en sindsdien heb je last van je been als je springt, klopt dat?”.

Het gesprek zal eindigen met de oplossing (een recept of een verwijzing) of een nieuwe afspraak.

Houdt bij het stellen van vragen rekening met de volgende punten:

- De zwijgzame klant ontspannen en open informatievragen stellen.
- Na een vraag het antwoord door een zwijgpauze mogelijk maken.
- De klant naar diens mening vragen.
- Bij tegenwerpingen een rustige ‘waarom’-vraag stellen.
- Gebruik de ‘waarom’-vraag verder niet te veel, dit is namelijk een aanvallende vraag (mensen zijn geneigd hun keuzes te gaan verdedigen).
- Als je informatie geeft moet je regelmatig een controlevraag stellen.