

Programma 'Beïnvloeden en Overtuigen'

09.30 – 12.30

Bewust communiceren

- Wat is dat precies? En waarom is dat zo enorm belangrijk?
 - Fysieke en mentale voorbereiding voor een bewust gesprek
- Beter 5 minuten zeer goede aandacht, dan 15 minuten slechte aandacht
 - Úw perceptie van aandacht en de perceptie van uw gesprekspartner
 - De luister-fasen van de mens tijdens een gesprek
 - Herhalen – samenvatten – accenten leggen
- Wanneer bewust communiceren
 - **Inbreng cases deelnemers**
 - Zet de organisatie in, voor optimale communicatie naar de (interne) klant
- Wat gebeurt er met uw hersens en stem als een gesprek *lastig* is/wordt?
 - En welk effect heeft dat op uw (onbewuste) communicatie?
- Beleefd nee zeggen is geen probleem (als je niet kunt waarmaken wat je wilt beloven)
 - Hóe zeg je gedecideerd, maar respectvol 'Nee'
 - Oorzaken van geen Nee kunnen zeggen + de ombuigtechniek
- Win het respect én maak rake klappen: versterk uw actieve luister-vermogen
- De Judo-techniek
- Framingtechnieken
 - Verkeerde frames (tragische woorden: "alles voor de 'maar', is niet waar....")
 - Goede frames (magische woorden en zinsconstructies)



13.30 – 16.30

Lichaamstaal tijdens gesprekken

- Welke lichaamshouding past het beste bij welk soort gesprek
- Neurologie: wat gebeurt er in uw lichaam bij high- en low power-poses?
 - Oefening power-poses
 - Vitaliteit als magneet
 - De driehoek Vitaliteit – Inhoudelijkheid – Communicatie
- Spiegelen en de werking van spiegelneuronen
- Lees de lichaams- en stemtaal van de ander: uw lichaam vertelt méér dan u denkt (wilt)
 - Herken het type karakter aan de houding en type stem
 - Hoe zit je erbij?
 - Lichaamshouding inzetten tijdens face- to –face- en telefoongesprekken
 - Het optimale aankijken. Ook tijdens telefoongesprekken.....

Stemgebruik

- Leer de verschillende manieren van stem-autoriteit te gebruiken
- Uw stem optimaal inzetten
 - U wordt beoordeeld op 5 facetten van stemgebruik
 - Welke gaat u verbeteren? U leert ook de techniek.
 - Een optimale voice mail bericht inspreken.
 - Uw eigen voice mail optimaal inspreken

