



EFFEQT NIEUWS 2-2009

winnen begint bij jezelf overwinnen

(kun je deze nieuwsbrief niet goed lezen ? [klik hier](#) voor de webversie svp)

Beste lezer(es),

In het artikel in de vorige nieuwsbrief heb je kunnen lezen over [hoe je je goede voornemens waar kunt maken](#). En? Hoe is het gegaan? In deze nieuwsbrief gaan we het hebben over beter leren. Niet door bij te leren maar door juist af te leren en terug te gaan naar de basis. Zo wordt leren leuker, sneller en beter. Geen overbodige luxe lijkt ons in de huidige tijd... We geven in het artikel enkele voorbeelden uit het bedrijfsleven en de sport. Daarna bespreken we nieuws, aanbiedingen en ervaringen uit de trainingspraktijk. Veel lees/leerplezier!

ARTIKEL

Beter leren? Niet bijleren maar afleren!

Verkooptraining: van rollenspel naar echte impact

Ik ben nu bijna 6 jaar geleden begonnen met trainingen en coaching omdat ik merkte dat de klassieke wijze van trainen heel vaak niet de kern raakt van waar het om gaat. Een voorbeeld: het verkoopteam gaat een salestraining volgen. Er is een even duur als gerenommeerd bureau ingehuurd (de opdrachtgever/manager wil er zeker van zijn dat het gaat werken dus er wordt fors geïnvesteerd). Het bureau heeft een "eigen" standaard systematiek over hoe je kunt leren verkopen. Ze hebben een hele goeie salestrainer die van wanten weet en die de buitendienst flink zal aanpakken. De videocamera staat al klaar en er liggen hele mooie dikke mappen klaar om na drie dagen bijna maagdelijk bij de deelnemers in de kast met andere evenzo

maagdelijke trainingsmappen te verdwijnen. Bij binnenkomst gaan de deelnemers in de "survivalstand" staan. Koste wat het kost zullen ze er voor zorgen dat ze deze driedaagse zonder al te veel kleerscheuren gaan overleven. Want daarna gaat het leven immers gewoon weer verder. En natuurlijk zijn er altijd wel een of twee leergierige deelnemers die tot het gaatje gaan en de tips en trucs tot zich nemen en "volgens het boekje" te verkopen. Maar de meeste deelnemers geloven het wel en spelen gedurende de driedaagse het rollenspel aan een stuk door. En ze geven en krijgen feedback. Meestal eerst een laf compliment en daarna welgemeende kritiek. En dan blijkt uiteindelijk dat er niet veel verbeterd is. Het is misschien een beetje zwart wit. Maar ik heb het zelf vaak zo van beide kanten, als deelnemer en later ook als ietwat laffe opdrachtgever, meegemaakt. En het ging steeds meer wringen. Want ik zou zo graag willen dat mensen in die trainingen leerden meer lef te tonen, dat ze meer zelfvertrouwen kregen en dat ze gewoon beter en leuker gingen verkopen. Maar dat kwam er meestal niet van. Want we waren bezig om mensen in een bepaald stramien te persen. In plaats van ze de ruimte geven zich te ontwikkelen. Eigenlijk waren we bezig ze een standaard rollenspel te leren. Maar in de praktijk kom je tegenwoordig steeds minder klanten tegen die dat rollenspel waarderen. En terecht. Niemand wil voor het lapje gehouden worden. Het moet dus anders. Het leren moet anders. terug naar de basis. Het moet over ont-

wikkelen gaan. Over het afleren van trucs en manipuleren. Het afgooien van het harnas en het zo recht mogelijk door zee verkopen wat je in de aanbieding hebt. En dat begint altijd bij jezelf. We moeten af van het rollenspel en echt aan de slag...

Impact door aandacht in het hier en nu

Maar hoe moet het dan wel zul je je afvragen? Is techniek dan niet belangrijk bij verkopen? Moet je geen rekening houden met het type klant? Moet je geen behoeftes van de klant boven water halen? En afsluiten? Natuurlijk is dat wel van belang. Maar als dat het uitgangspunt van de training is wordt die techniek veel te expliciet. En verwordt daardoor tot mentale ruis. En dan ben je nog verder van huis. Een voorbeeld: een klassieker in verkooptraining is dat je leert om samen te vatten. Niks mis mee. Maar omdat het best lastig is om een goeie samenvatting te maken is de verkoper zo bezig met het voorbereiden van de samenvatting dat hij (in dit geval terecht een hij want bij zij komt dit minder vaak voor ...) niet meer echt luistert naar de klant. En dus hele stukken van het gesprek letterlijk mist. De verkoper zit omdat hij bezig is met een toekomstige actie niet in het nu maar in de toekomst. En dus niet bij de klant! En dat merkt de klant. Omdat hij niet alle aandacht krijgt op dat moment. In het minst erge geval is de klant zich er niet bewust van. Dan zal het contact niet optimaal zijn en ontstaat er dus een rollenspel. In het ergste geval wordt de klant dit letterlijke gebrek aan aandacht wel bewust en gaat hij/zij zich eraan ergeren. En dan zijn de rapen echt gaar... Dus het gaat om het geven van echte aandacht: in het hier en nu. Wij noemen dat werken vanuit de waarneemstand. En leren vanuit de waarneemstand. Als dat het geval is is er een fundament voor het werken met techniek. Dan kun je geruisloos leren. Het leren moet dus simpeler worden. Je leert niets bij maar juist af. Je leert af bezig te zijn met vooroordelen over de klant en jezelf, over hoe het ideale gesprek is, over je producten, over je bedrijf, over de prijs... Als je echte aandacht hebt voor de klant zul je letterlijk voelen, zien en horen met welk type klant je te maken hebt. En doordat je met al je aandacht bij de klant bent zul je daardoor ook afstemmen en zelfs gaan spiegelen. Maar als je expliciet het spiegelen als techniek gaat gebruiken wordt het teveel van het goede. Het geheim is dus dat je je aandacht op het proces richt en niet op het eindresultaat... Dan is je hoofd leeg ofwel je bent mentaal geruisloos. Je bent alert. Je hoort alles wat

de klant zegt, je ziet wat hij doet en je voelt wat er gebeurt. En daar doe je vervolgens weer iets mee. Dan kun je zelfs in een verkoopgesprek in flow raken.

(Af)leren bij golf

Afgelopen week waren we op de Holland Golf beurs in de RAI. Ik raakte in gesprek met een mevrouw die op de putting green aan het worstelen was met een lange putter. Aan haar gezicht was duidelijk te zien dat ze niet tevreden was. Op de vraag waarom ze met die putter aan de slag was antwoordde ze dat ze een putting probleem had. En daarom op zoek was naar een stok die haar van haar putting probleem af kon helpen (we zijn die dag overigens heel veel mensen tegengekomen die met nieuw materiaal hun mentale problemen probeerden op te lossen...). We zijn 10 minuten met die mevrouw aan de slag gegaan. Zij vertelde dat ze alles leuk vond aan golf behalve het putten. Dat ging dan ook steeds slechter. Haar golfpro had haar al een andere grip aangeleerd. Dat hielp niet. Haar polsen waren nog steeds onstabiel. We vroegen haar een paar puts te maken. Het eerste dat opviel was dat ze telkens niet goed opgelijnd stond. Terwijl ze dacht dat ze recht stond. Dat was eenvoudig te corrigeren met een waarneemoefening. En het ging al beter. Maar de polsen gingen nog steeds niet "goed". Ze maakte zich er erg druk om. Toen hebben we haar gevraagd om het ritme van de slag te gaan voelen. Ze moest alle aandacht richten op de slag en niet op het eindresultaat. Door te voelen hoe het ritme was werd ze zich bewust van wat ze deed. Ze had wat wij noemen een "handrem-slag". Dat betekent dat de snelheid van de stok vermindert naarmate hij dichterbij de bal komt. De beweging is dus geremd. Meestal uit angst om te hard te slaan ("oh jee, als je maar niet te hard is"-ruis). Maar hier had het te maken met "als mijn polsen maar niet draaien-ruis". Door de waarneemoefening ging ze voelen wat het ritme was van haar slag. Dat moest ze ons telkens beschrijven na elke slag. Het resultaat was niet van belang. In het begin was het even wennen. Want het gaat toch om het resultaat? Maar met een beetje geduld en doorzettingsvermogen lukt dat steeds beter. Doordat ze alle aandacht richtte op de slag zelf en probeerde te voelen wat er gebeurde had ze geen last meer van mentale ruis. En dat was juist het probleem! Het resultaat was dat ze juist steeds beter ging slaan omdat ze niet meer bezig was met haar polsen. Die waren overigens volgens de "ideale techniek" nog niet stabiel. Kennelijk is dat niet van

doorslaggevend belang. Dit oefeningetje heeft zo'n 10 minuten geduurd. Na afloop was haar opmerking: "Dat het zo simpel kan zijn..."

Andere toepassingsmogelijkheden

Leren wordt maar al te vaak te ingewikkeld gemaakt. Maar het blijkt dat leren ook eenvoudig, sneller en plezieriger kan zijn. Het klassieke leren gaat over goed en fout. En over ideale technieken of systemen die aangeleerd moeten worden, door een deskundige leraar. Daardoor wordt in het leerproces de mentale ruis al vaak ingebakken. Maar wanneer de leerling de kans krijgt zich echt eigen te maken wat er geleerd moet worden werkt het beter. Als je mensen vertelt dat het mogelijk is je leessnelheid in korte tijd te verdubbelen vinden ze het moeilijk te geloven dat ze dat echt zelf kunnen. Dan is er dus al geen basisvertrouwen. Als je dat via waarneemoefeningen opbouwt ervaren de mensen dat ze het zelf kunnen en bouwen ze vertrouwen op. Zo is er geen mentale ruis die hen in de weg zit bij hun eigen leerproces. Wij hebben recent voor een klant een workshop gedaan over leren waarin de leessnelheid van deelnemers verdubbelt in 20 minuten tijd door telkens te werken vanuit waarneemoefeningen. En zo kun je ook beter leren verkopen, presenteren, leiden, werken met een team, leren werken in een nieuwe organisatie, golfen, volleyballen, schaatsen, squashen enzovoort. Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen over leren, coaching en training. Hebt u soms ook het gevoel dat het beter, sneller en plezieriger kan?

Geo van Dam



UIT DE TRAININGSPRAKTIJK

In deze korte rubriek komen ervaringen van deelnemers aan trainingen aan bod die we graag willen delen. Deze keer een reactie naar aanleiding van een workshop mentale kracht in golf. In een sessie van een dagdeel hebben we 1) het concept uitgelegd 2) deelnemers in een praktijksessie met afslaan laten ervaren wat de invloed van mentale ruis op prestatie, leren en plezier is, hoe ze die mentale ruis kunnen STOPpen en kunnen voorkomen door FOCUS 3) persoonlijke reflectie en actieplan inclusief persoonlijke follow up afspraken. In dit geval is ook weer sprake van sterke [positieve verticale transfer](#). Ofwel positief effect ook op andere toepassingsgebieden.

"Leuk! Duidelijk is dat in het dagelijks leven je door veel gedachten afgeleid wordt. Bij het golfen is dat niet anders, sterker nog, de stroom aan gedachten staat goed spel juist enorm in de weg. Door middel van handige trucs ben ik erin geslaagd om 'geruisloos' een balletje te slaan. Nu is het een kwestie van consequent toepassen, zowel op de golfbaan als in het dagelijks leven."

Ariënne Knol-Faber, Manager BurgGolf St. Nicolaasga

NIEUWS

+++ [Better and more enjoyable golf and life](#) is een initiatief van EFFEQT samen met wellnesscentrum Conmigo in Portugal: reset uzelf in een unieke mentale en wellness week in de zonnige Portugese Algarve +++ van 6 tm 8 maart 2009 op de Holland Golf beurs in de RAI hebben we korte persoonlijke mental coaching sessies verzorgd. Voor beginners, gevorderen en (bijna)pro's. Met als resultaat dat mensen op een korte, krachtige en plezierige wijze bruikbare tips hebben gekregen om hun spel niet alleen te verbeteren maar ook meer ontspannen en plezierig te maken +++ De drukproef van het EFFEQT boek getiteld: "Winnen begint bij jezelf overwinnen" is klaar. De boekpresentatie zal eind april plaats vinden in Almere. Abonnees op deze nieuwsbrief krijgen een separate uitnodiging. Voor een [eerste indruk van het boek klik hier](#) +++ Voor het maken van een echte doorbraak in persoonlijk leiderschap is deze maand een Eggie Award uitgereikt door EFFEQT partner Maureen Kamphuis van Lokomo. Binnenkort

meer nieuws over de Eggie Beweging +++ Wil je ook graag als **partner/trainer** zelfstandig met het EFFEQT concept aan de slag? Neem contact met ons op over hoe dat kan +++

EFFEQT AANBOD

+++ Heb je medewerkers of een team die toe zijn aan een **doorbraak**? Moet er écht iets gebeuren? Anders dan over hete kolen lopen, schapen hoeden of abseilen naar het Niemendal? Dat kan bij EFFEQT. Kort, krachtig, intensief en plezierig. Van **individuele executive actiecoaching** tot en met volledige **maatwerk trajecten** inclusief coaching-training voor het lijnmanagement. Met **niet-goed-geld-terug-garantie**. Neem gerust contact op voor een vrijblijvende kennismaking +++ Impact Workshops +++ commerciële trainingen +++

management development maatwerk trajecten +++ presentatietrainingen +++ teamprestatie trainingen +++ mentale training sport +++ inspiratie-presentaties +++ Incentrives: beloon je beste mensen met een bijzondere mentale training in de Algarve in Portugal +++ Voor meer info over bovenstaande en andere ontwikkelwensen, individueel of met een team, zie www.effeqt.nl of bel: 036 5327 036 +++

ENTHOUSIAST? VERDIEN EEN EFFEQT SPIEGEL...

Ben je enthousiast over deze nieuwsbrief stuur hem dan gerust integraal met bronverwijzing door naar collega' s, kennissen, vrienden en relaties met een cc-tje naar ons en laat hen inschrijven op deze nieuwsbrief via [deze link](#) svp. Als tegenprestatie ontvang je dan een persoonlijke EFFEQT spiegel, voorzien van jouw naam en bijpassende tekst. Kijk eens wat vaker in de spiegel van EFFEQT :-)

Tot zover deze nieuwsbrief. Geluk en succes bij alles wat je doet.

Tot ziens, horens of mails !

Namens het team van EFFEQT, Geo van Dam.

EFFEQT Giraffeweg 49 1338 HN ALMERE T: +31 (0)36 5327036 www.effeqt.nl www.effeqt.com

