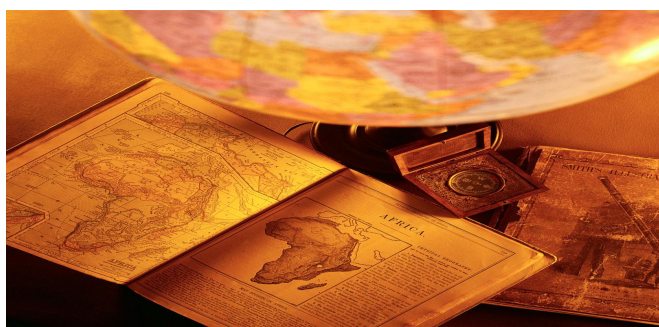


eBook

Vergroot uw kansen op werk



Direct toe te passen tips bij

Eerste Telefoongesprek

&

Sollicitatiegesprek

De Vries advies & training

Telefoon (050) 314 34 70

Zakelijke Diensten website: www.devries-adviesentraining.com

E-mail: info@devries-adviesentraining.com

Inhoud

A. Telefoonetiquette / omgangsvormen B. Telefoongesprek met 'klant' = verkoopgesprek met 'klant'	3
C. Luisteren is een kwaliteit D. Regisseur blijven over het gesprek: vat samen!	4
E. Bij vragen stellen hanteer LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen F. Het is een kwestie van C.I.A.	5
G. Denk aan deze negen stappen	6
H. Belscript	7
1. Het sollicitatiegesprek 1.1 Presentatie 1.2 Vragen die vaak gesteld worden in het sollicitatiegesprek	8
1.3 Vragen die je aan de sollicitatiecommissie kunt stellen	9
Bijlage 1 Observatielijst sollicitatiegesprek	10
Bijlage 2 Voorbereiding (bron: www.leren.nl)	11
Bijlage 3 STAR-methode	12
Vorbereiden, vorbereiden, vorbereiden. Vijf veelgestelde vragen	13
1. Vertel me eens iets over uzelf?	14
2.1 Waarom zouden we u aannemen? 2.2 Wat is uw motivatie voor deze functie?	15
3. Wat vindt u het belangrijkste in uw werk?	16
4.1 Wat zijn uw sterke punten? 4.2 Wat zijn uw zwakke punten?	17
5. Kunt u me uitleggen waarom u werkloos bent?	18
Persoonlijke actiepunten	19

A. Telefoonetiquette / omgangsvormen

1. James Bond benadering.
2. Meer u dan ik.
3. Direct reden van het telefoongesprek geven en dan vragen "heeft u even tijd?".
4. Hou gesprek kort. (4 - 5 minuten).
5. Goede morgen / -middag mevrouw Jansen met De Vries, Richard de Vries.

B. Telefoongesprek met 'klant' = verkoopgesprek met 'klant'

Maar ... je kunt elkaar niet zien dus moet alles uit de kast worden gehaald!

1. Hanteer beeldend taalgebruik.
2. Spreek luid en duidelijk en varieer in toonhoogte. Kortom, maak gebruik van de vele mogelijkheden van uw stem.
3. Luister actief.
4. Neem een actieve houding aan. Start niet onderuitgezakt een telefoongesprek.
5. Heb alle relevante gegevens bij de hand.
6. Denk positief en motiveer jezelf.
7. Een positieve houding beïnvloedt je gedrag aan de telefoon. Het maakt een wereld van verschil of je een gesprek begint met het idee van "het zal wel, je zult zien het lukt toch niet" of "ik zal de 'klant' motiveren / stimuleren gebruik te maken van mijn diensten".

C. Luisteren is een kwaliteit

Bij actief luisteren is het de kunst om niet over andere dingen na te denken of af te dwalen.

Mensen praten namelijk met een snelheid van ongeveer 125 woorden per minuut, maar ze kunnen luisteren met een capaciteit van 400 – 800 woorden.

Dat betekent dat je ongeveer drie keer zo snel kunt luisteren als praten!!!

Het gevolg kan zijn dat je gaat afdwalen. Concentreer je dus op wat de ander precies zegt en op wat dat betekent.

Hier volgen enige tips voor een actieve luisterhouding, waarmee je de spreker aanmoedigt:

- Kies een actieve luisterhouding.
- Gebruik verbale en non-verbale luistersignalen:
ja,ja
hummen
glimlachen
- Laat de ander uitspreken en vul niet te snel aan, want daardoor vul je ook te snel in, misschien wil de ander nog iets toevoegen.
- Vat af en toe samen wat de ander heeft gezegd

D. Regisseur blijven over het gesprek: vat samen!

Samenvatten kan dienen als hulpmiddel om duidelijkheid te krijgen en kan het telefoongesprek (weer) op koers brengen als deze is vastgelopen.

Wat kun je bereiken met samenvatten?

- Samenvatten om hoofd- en bijzaken van elkaar te kunnen scheiden.
- Samenvatten om onduidelijkheid te voorkomen. Kortom, zit je op dezelfde 'golflengte' als de klant.
- Samenvatten om klant die het gesprek dreigt te domineren op een vriendelijke manier 'bij de les' te houden.
- Samenvatten als middel om het gesprek in de goede richting te sturen.

E. Bij vragen stellen hanteer LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Luisteren

De kunst van het vragen stellen, begint met luisteren.

- open houding
- 'hummen' als teken dat je luistert/begrijpt
- aandachtig letten op wat de ander te zeggen heeft
- de woorden (wat zegt iemand letterlijk?)
- de manier waarop de ander de woorden uitspreekt (toon, volume, kracht).

Samenvatten

Heeft de ander zijn betoog afgerond, dan vat je het samen in je eigen woorden.

Door samen te vatten, check je of je de boodschap goed hebt begrepen. Is dat niet het geval, dan geef je de ander de gelegenheid aan te vullen of te corrigeren.

Samenvattingen geven een gesprek structuur.

Voorbeeld samenvatting:

- "Als ik je goed heb begrepen, vind jij dat ..."
- "Je zegt dus dat ..."

Doorvragen

Speur naar aanknopingspunten om door te vragen.

Wees alert op vaagheden, algemene waarheden en formuleringen met 'moeten' of 'kunnen'.

Let op wat de ander zegt en op wat hij niet zegt. Zo krijg je meer informatie los.

F. Het is een kwestie van C. I. A.

Drie stappen zijn:

1. contact
2. inhoud
3. afsluiting

- Bedenk dat de tijd van je 'klant' kostbaar is.
- Stel jezelf duidelijk voor en vraag of je gesprek gelegen komt.
- Blijf bij een negatief antwoord niet aanhouden, dat is tijd verspillen.
- Bied je 'klant' aan op een gunstiger tijdstip terug te bellen.
- Draai geen verhaal af.
- Stel gerichte vragen en luister goed naar de antwoorden. De antwoorden zijn de bouwstenen waarmee je het gesprek kunt vervolgen.
- Bedenk dat je een beperkte tijd hebt voor het gesprek. Kies uw woorden zorgvuldig.
- Blijf onder alle omstandigheden jezelf en praat op een natuurlijke manier. Denk aan kort en simpel (K.I.S.S).

G. Denk aan deze negen stappen

1. Toestemming vragen

Vraag eerst om het toestemming tot het stellen van vragen.

2. Toon enthousiasme

Wees te allen tijde vriendelijk en enthousiast.

3. Luisteren, luisteren, luisteren

Laat duidelijk merken dat je luistert.

4. Ga flexibel om met scripts

Gebruik script als structuur voor een gesprek.

5. Vertel wie u bent

Vertel altijd duidelijk wie je bent en wat je doet.

6. Wees zeker van je zaak

Zorg voor helder en krachtig taalgebruik.

7. Maak aantekeningen

Leg altijd een schrijfblok naast je telefoon en maak tijdens het gesprek aantekeningen.

8. Pas je aan

Hou rekening met spreektempo en taalgebruik van 'klant'.

9. Reageer snel

Beantwoord zo snel mogelijk de telefoontjes van 'klanten'.

H. Belscript

- Goedemorgen / middag / avond, u spreekt met ... (voor-/achternaam)

- Ik bel voor informatie over ...
- Is de heer / mevrouw aanwezig? Mag ik haar / hem spreken?

- Indien nee: wanneer kan ik haar / hem het beste terugbellen?

- Zo ja: Goedemorgen / middag / avond, u spreekt met ... Ik bel om informatie over de vacature voor de functie van ... Komt het u uit dat ik hier nu over bel?
- Stel drie vragen over de functie. Bijvoorbeeld wat voor persoon zoeken ze?, wat is inwerktijd voor de functie? Wat moet bereikt worden in deze functie?

Luister goed naar de antwoorden en stel zonodig een verdiepingsvraag.

Wees eerlijk maar positief over je eigen capaciteiten.

Introduceer je binnen 45 seconden als dat aan de orde komt.

Hou de tijd in de gaten:

- Ik dank u hartelijk voor uw tijd en antwoorden. Ik ben nog enthousiaster geworden. Ik stuur u een brief.
- Ik wens u nog een prettige dag verder.

1. Het sollicitatiegesprek

1.1 Presentatie

Hoe je overkomt is voor een groot deel bepalend voor de verdere selectie. Dat begint al bij het voorstellen. Een stevige handdruk en de persoon recht in de ogen kijken is een goed begin. Kleding is overeenkomstig hetgeen er van jou in het werk zal worden verwacht. Probeer in te schatten naar wie de sollicitatiecommissie op zoek is en kijk zorgvuldig naar de functie-eisen.

Een eerste indruk is erg belangrijk en voor veel mensen doorslaggevend. Door een eerste indruk gaan mensen selectief kijken en luisteren, zodat veel uit die eerste momentopname wordt bevestigd.

Jouw presentatie moet dus een bepaalde uitstraling hebben. Het gaat daarbij ook om non-verbale elementen, zoals lichaamsbouw, lichaamshouding, oogopslag, gezichtsuitdrukking, handdruk, kapsel, kleding, wijze van bewegen. Zorg dat je natuurlijk en echt overkomt, gedraag je niet gekunsteld.

Hieronder volgen enkele tips en aanwijzingen met betrekking tot je presentatie:

- de eerste vijf minuten zijn zeer belangrijk voor het beeld dat men zich van je vormt.
- houd oogcontact met je vragenstellers.
- wees niet bang voor stiltes, je mag best even nadenken voor je antwoord geeft.
- wees altijd eerlijk, als later blijkt dat iets niet klopt kan dit zeer pijnlijk zijn en misschien zelfs wel reden tot ontslag.
- durf, als dat bij je past, humor in het gesprek te brengen (niet overdrijven).
- probeer nooit koste wat het kost je gelijk te krijgen.
- bij een moeilijke vraag kun je beter een tegenvraag stellen of zeggen dat je dit een moeilijke vraag vindt.
- alleen "ja" of "nee" antwoorden is niet genoeg, voeg er iets aan toe.

1.2 Vragen die vaak gesteld worden in het sollicitatiegesprek

- Vertelt u eens iets over uzelf
- Wat kunt u ons bieden dat anderen niet hebben?
- Waarom zouden we u aannemen?
- Welke stijl van leidinggeven hebt u?
- Bent u tegen de taak opgewassen?
- Hoe voelt u zich als er zich plotseling een onzekere situatie voordoet?
- Welke zijn de sterkste kanten in uw persoonlijkheid?
- Hoe succesvol was u naar eigen inzicht tot nu toe?
- Heeft u wel eens gefaald in uw studie of werkkring? Wat was de oorzaak?
- Waarom hebt u zo lang over uw studie gedaan?
- Hoe komt het dat u werkloos bent?
- Wat doet u naast uw werk?
- Wat voor soort werk zou u bij voorkeur willen doen?
- Kunt u in teamverband werken? Geef eens een voorbeeld.
- Hebt u meer sollicitaties lopen?

- Wat weet u van ons bedrijf?
- Waarom wilt u hier werken?
- Welke trends denkt u dat het belangrijkste zijn voor een organisatie als deze?
- Wat vindt u het aantrekkelijkst aan deze baan en wat minder aantrekkelijk?

- Wat weet u van de vacante functie?
- U bent eigenlijk te zwaar voor deze functie. Wat vindt u daar zelf van?

- Wat vindt u het belangrijkste in uw baan?
- Wat is uw motivatie voor deze functie?
- Wat zijn uw sterke punten?
- Wat zijn uw zwakke punten?
- Waarom bij ons gesolliciteerd?
- Bent u bereid te verhuizen?

Op bovenstaande vragen kun je je voorbereiden. Probeer je antwoord altijd positief te formuleren. Dus niet: "ik vind mijn huidige baan niet meer leuk", maar: "deze baan biedt mij nieuwe mogelijkheden en kansen om me verder te ontwikkelen".

1.3 Vragen die je aan de sollicitatiecommissie kunt stellen

Een goed gesprek is altijd tweerichtingsverkeer. Daarom is het verstandig dat jij ook enkele vragen voorbereidt. Meestal krijg je aan 't eind van het gesprek de gelegenheid je vragen te stellen. Hieronder staan een aantal voorbeelden van vragen die je zou kunnen stellen.

- Kunt u mij een profielschets geven van de ideale persoon op deze plaats ?
- Hoe liggen de verwachtingen ten aanzien van hetgeen bereikt moet worden in deze functie?
- In geval van goed functioneren, welke promotiekansen zijn er?
- Kan ik een onderhoud hebben met de huidige functionaris die ik eventueel ga opvolgen?
- Is dit een uitzondering of is het gebruikelijk dat mensen van buiten worden aangetrokken?

Bijlage 1 Observatielijst sollicitatiegesprek

	nog aan werken	redelijk	goed
binnenkomst, handen geven			
zithouding, actief			
uiterlijk verzorgd			
geen zenuwachtige trekjes, rustig			
beleefd			
zelfverzekerd			
spreekt duidelijk			
oogcontact met commissieleden			
luistert goed naar wat gevraagd wordt			
gaat op de vragen in			
sterke kanten worden benadrukt			
gaat in op twijfels van de commissie			
toont zich geïnteresseerd			
sollicitant heeft zich goed voorbereid			
sollicitant komt goed uit de verf			
na afloop bedankt en hand gegeven			

Bijlage 2 Voorbereiding (bron: www.leren.nl)

Het is belangrijk je goed voor te bereiden op het sollicitatiegesprek.

Geen éénrichtingsverkeer

Een sollicitatiegesprek is een gesprek tussen gelijkwaardige partners. In tegenstelling tot vroeger, toen bepaalde de werkgever veel meer de regels.

Natuurlijk is het de bedoeling dat de interviewer een goed beeld van jou krijgt. Maar jij wilt ook weten wat voor vlees je in de kuip hebt! Jij moet dus ook de juiste vragen te stellen.

Met andere woorden: de kwaliteit van het gesprek hangt af van beide partijen.

In een sollicitatiegesprek moet je jezelf van je beste kant laten zien.

Bepaal vooraf welke indruk jij wilt maken. Iedere mens heeft verschillende goede eigenschappen. De kunst is om het accent te leggen op die goede eigenschappen die relevant zijn voor de functie. In de meeste advertenties staat een uitgebreide opsomming van eigenschappen en vaardigheden waar jij aan moet voldoen. Selecteer daaruit de zaken die je het meest relevant lijken voor de functie én waar jij goed in bent. Focus tijdens het interview op die eigenschappen.

Als je veel solliciteert, kijk dan uit dat je niet als een robot je sterke punten opsomt. Vermijd standaardantwoorden, maar breng jouw persoonlijkheid en jouw ideeën over het voetlicht. Zorg dat je jezelf goed kent, dat je weet wat je wilt en wat je kunt.

Kennis is macht

- Zorg ervoor dat je alles weet over de functie en het bedrijf. Zoek op internet, lees jaarverslagen en eventueel krantenknipsels. Hiermee laat je zien dat je in het bedrijf geïnteresseerd bent en het levert gespreksstof op tijdens het interview.

- Bereid je eens anders en creatiever voor op je gesprek; dat komt de kwaliteit van je sollicitatie ten goede. Verdiep je in de concurrentie of leef je juist in in de klanten van het bedrijf. Wees creatief!

Zorg dat je lekker in je vel zit

Sollicitanten die zich lekker voelen stralen dat ook uit. Je bent dus uitgeslapen, fris en wakker. Loop bij voorkeur nog een stukje voordat je naar het gesprek gaat. Je voelt je fitter en het helpt tegen de zenuwen.

Zorg dat je geen honger hebt en eet licht. Vermijd ook zoveel mogelijk knoflook- of rooklucht. Draag kleding die netjes is, maar bij voorkeur ook iets waar jij je lekker in voelt.

De factor tijd

- Zoek uit hoe lang het sollicitatiegesprek duurt.

- Kom ruim tien minuten te vroeg. Je kunt je dan nog even opfrissen en alvast wat wennen aan de sfeer en de omgeving en je gedachten nog eens op een rijtje te zetten.

Bijlage 3 STAR-methode

Tijdens je sollicitatiegesprek wil je je natuurlijk graag van je beste kant laten zien en aantonen dat jij de meest geschikte kandidaat voor de betreffende functie bent. Maar, hoe doe je dat concreet en zonder jezelf neer te zetten als een enorme opschepper? De STAR-methode is hiervoor uitermate geschikt, evenals voor het onderbouwen van beweringen in je sollicitatiebrief. De STAR-methode wordt ook vaak gebruikt als interviewtechniek tijdens een sollicitatiegesprek.

Doel

STAR staat voor: Situatie, Taak, Actie en Resultaat.

Gedrag uit het recente verleden is de beste voorspeller van toekomstig gedrag.

Dat is de kern van de STAR-methode. Het komt erop neer dat je voorbeelden geeft van feitelijk (werk)gedrag dat te maken heeft met het functieprofiel. Daarmee toon je aan dat je de functie waarop je solliciteert, goed zou kunnen vervullen.

Voorbeeld: als je solliciteert naar de functie van verkoper, dan zou tijdens het sollicitatiegesprek de volgende vraag aan je gesteld kunnen worden: "Wat was je meest lastige klant?"

Aan de hand van de STAR-methode kun je deze vraag concreet beantwoorden:

Situatie	Wat speelde er?	In 2009 was ik als verkoper werkzaam in een doe-het-zelfwinkel. Ik stond die dag achter de servicebalie. Een klant kwam terug met een rolgordijn, dat voor hem op maat was gemaakt. Hij wilde het terug brengen want de afmetingen waren niet correct.
Taak	Wat waren je taken?	Mijn taak was om de klant duidelijk te maken dat maatwerk nooit wordt terug genomen. Dat was hem ook verteld toen hij het rolgordijn bestelde. Toen ik hem dit vertelde, werd hij heel kwaad en wilde mij met het rolgordijn slaan.
Activiteiten	Wat heb je concreet gezegd of gedaan?	Ik bleef kalm en heb de klant op een rustige en vriendelijke toon duidelijk gemaakt dat ik begrip had voor zijn probleem en het ook heel vervelend vond, maar dat ik er graag op een normale manier over wilde praten. Ik maakt duidelijk dat ik de politie zou bellen, als hij niet zou kalmeren.
Resultaat	Wat gebeurde er daarna?	De klant werd rustig en het gesprek kon op een redelijk normale toon worden voortgezet.

Vorbereiden, vorbereiden & vorbereiden

Vijf veelgestelde vragen

1. Vertel me eens iets over uzelf?
- 2.1 Waarom zouden we u aannemen?
- 2.2 Wat is uw motivatie voor deze functie?
3. Wat vindt u het belangrijkste in uw werk?
- 4.1 Wat zijn uw sterke punten?
- 4.2 Wat zijn uw zwakke punten?
5. Kunt u me uitleggen waarom u werkloos bent?

Aantekeningen

1. Vertel me eens iets over uzelf?

Aantekeningen

- 2.1 Waarom zouden we u aannemen?
2.2 Wat is uw motivatie voor deze functie?

Aantekeningen

3. Wat vindt u het belangrijkste in uw werk?

Aantekeningen

- 4.1 Wat zijn uw sterke punten?
4.2 Wat zijn uw zwakke punten?

Aantekeningen

5. Kunt u me uitleggen waarom u werkloos bent?

Aantekeningen

Persoonlijke actiepunten

- Vanaf morgen ga ik op zoek naar werk toepassen:

Aantekeningen