

Bijlage 1: Checklists

1. Checklist basishouding

Met deze checklist kun je nagaan wat je basishouding is. Vraag voor een objectieve beoordeling een collega jouw gesprek te observeren en daarna de checklist in te vullen.

Kenmerken van je houding	Waar	Niet waar
Ik leef me zo goed mogelijk in de gedachten- en gevoelswereld van de klant in.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik laat regelmatig merken dat ik de gedachten en gevoelens van de klant begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het belangrijk om de gedachten en gevoelens van de klant te begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben eerlijk, ik zeg wat ik voel en denk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben mezelf en probeer me niet anders voor te doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het belangrijk dat zowel de klant als ikzelf echt kan zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik laat merken dat ik de klant als persoon accepteer zoals hij is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind respect naar de klant belangrijk, ook als ik mijn gevoelens en gedachten uit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je vaak *waar* hebt aangekruist dan is je basishouding gebaseerd op empathie, onvoorwaardelijke acceptatie en echtheid.

2. Checklist gespreksvaardigheden

Met deze checklist kun je nagaan welke gespreksvaardigheden je bezit. Vraag voor een objectieve beoordeling een collega jouw gesprek te observeren en daarna de checklist in te vullen.

Vaardigheden	Waar	Niet waar
Ik maak oogcontact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik laat non-verbaal merken dat ik betrokken ben (bijv. glimlach, actieve houding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik stel open vragen (bijv. wat, waar, hoe, waarvoor?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik moedig de klant aan om verder te praten over iets (hmm, ja, o?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik laat de klant minimaal 50% van het gesprek aan het woord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik maak bewust gebruik van stiltes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vraag door om de klant beter te begrijpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik herhaal in eigen woorden wat de klant zegt (parafaseren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ga na of ik gevoelens van de klant goed heb begrepen (reflecteren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vraag de klant of die iets wil verduidelijken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vat regelmatig samen wat de klant heeft verteld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik bespreek het met de klant als het gesprek niet goed/prettig verloopt (metagesprek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je *waar* invult gebruik je een basisvaardigheid. Het beheersen van basisvaardigheden zorgt samen met de basishouding voor een effectieve gespreksvoering.

3. Checklist doelen

Met deze checklist kun je nagaan of je klant een effectief doel heeft geformuleerd.

Formulering van het doel	Ja	Nee
Is het doel uitdagend voor de klant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de klant betrokken bij het doel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het doel concreet (te vertalen in acties)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het behalen van het doel (het resultaat) aantrekkelijk voor de klant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de acties die nodig zijn voor het behalen van het doel duidelijk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sluit het doel aan bij de capaciteiten van de klant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de tussenstappen/tussendoelen (kleine stapjes) duidelijk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kun je het doel visualiseren met de klant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoe vaker je *ja* aankruist, hoe effectiever het doel.

4. Checklist leerdoelen

Met deze checklist kun je nagaan of je klant een effectief leerdoel heeft geformuleerd.

Formulering van het leerdoel	Ja	Nee
Zijn de obstakels om het doel te behalen duidelijk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is duidelijk hoe de klant het beste met de obstakels om kan gaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet de klant wat hij/zij wil leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de klant overtuigd dat hij van fouten maken kan leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoe vaker je *ja* aankruist, hoe effectiever het doel.

5. Checklist confronteren

Bepaal hiermee of aan alle voorwaarden voor een effectieve confrontatie is voldaan.

Voorwaarden	Ja	Nee
Zijn de kaders (rechten en plichten) helder voor de klant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is duidelijk voor de klant wat je van hem verwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heeft de klant eerdere boodschappen goed begrepen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het duidelijk voor de klant wat hij van jou kan verwachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heb je zelf duidelijk gemaakt wat de klant van jou kan verwachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de confrontatie bedoeld om de klant verder te helpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan de klant iets veranderen aan waarmee hij geconfronteerd wordt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je een of meer keren voor *nee* kiest, zal een confrontatie niet effectief zijn.