

Zelfscreening Motiverende Gespreksvoering

Welke onderdelen van Motiverende Gespreksvoering doe je al goed en welke hebben verbetering nodig?

In onderstaande lijst staan 10 uitspraken.

Geef per uitspraak aan in hoeverre je jezelf hierin herkent tijdens de gesprekken die je met klanten voert over het veranderen van hun financiële gedrag.

Betekenis van de cijfers:

0 = helemaal niet

1 = soms of minimaal

2 = soms wel, soms niet of tot op zekere hoogte

3 = vaak

4 = altijd

Bij elke vraag staat een korte toelichting die je helpt om jezelf de juiste score te geven.

Ik sta open om te praten over onderwerpen die voor de klant zelf belangrijk zijn

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: je geeft je klant de keuze waarover hij wil praten. Je krijgt hierdoor informatie over wat voor de klant belangrijk is en je sluit hierbij aan.

Lage score: Jij bepaalt de agenda zonder je klant hierin te betrekken.

Je werkt meer vanuit een standaardaanpak.

Ik moedig de klant aan om over zijn huidige gedrag te praten.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je laat de klant vertellen over zijn huidige gedrag; je moedigt je klant aan om te vertellen hoe hij daar zelf naar kijkt en wat hij zelf als voor- en nadelen ervaart.

Lage score: Je stelt vragen over de voortgang, maar het perspectief, de beleving, ervaringen en meningen van je klant komen niet aan de orde.

Ik nodig de klant uit om over gedragsverandering te praten.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je helpt je klant actief om na te denken over mogelijke veranderingen die hij zou kunnen maken en wat hierbij voor hem de voor- en nadelen zijn.

Lage score: Je gebruikt met name informatieverstrekking en advies als strategie om je klant te beïnvloeden om zijn gedrag te veranderen.

Ik stel vragen om te achterhalen hoe de klant denkt en voelt over de specifieke verandering.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je stelt met name open vragen om informatie van je klant te krijgen over zijn gedachten en gevoelens ten aanzien van de specifieke gedragsverandering.

Lage score: Je stelt met name gesloten vragen over de voortgang die je klant boekt en geeft weinig aandacht aan de gevoelens en gedachten van de klant met betrekking tot de specifieke verandering.

Ik luister empathisch en begripvol als de klant over zijn verandering praat.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Terwijl je klant praat over gedragsverandering laat je actief merken dat je luistert en laat je merken dat je de klant hebt begrepen. Je moedigt je klant aan er meer over te vertellen.

Lage score: Terwijl je klant praat laat je niet merken dat je echt luistert naar wat je klant te vertellen heeft. Je gaat niet in op wat je klant aangeeft.

Ik gebruik samenvattingen van wat de klant zegt over de verandering.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Op belangrijke momenten in het gesprek geef je een samenvatting van datgene wat je klant je heeft verteld en heeft laten zien. Je wilt het perspectief van de klant begrijpen.

Lage score: Je vat niet samen en herinnert je klant niet aan wat hij heeft gezegd over zijn gedragsverandering.

Ik erken de uitdagingen voor gedragsverandering waar de klant tegenaan loopt.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je onderzoekt welke moeilijkheden je klant ziet ten aanzien van de verandering. Je erkent deze en helpt je klant mogelijkheden in beeld te krijgen om deze aan te pakken. Je zoekt naar zijn eigen kwaliteiten en versterkt deze.

Lage score: je hebt geen aandacht voor de moeilijkheden die de klant ervaart en stimuleert hem niet om zijn kwaliteiten in te zetten. Je geeft zelf de suggesties en adviezen aan je klant hoe deze zijn verandering voor elkaar kan krijgen.

Als ik informatie geef, sluit die aan op de zorgen en de behoefte van de klant.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je onderzoekt en probeert te begrijpen wat de klant weet en wil weten. Je vraagt toestemming of je informatie of een advies mag geven.

Je ontlokt tevens een reactie bij je klant nadat je informatie hebt gegeven.

Lage score: Je geeft informatie en advies zonder dat je weet of de klant dit wel wil. De relevantie van de informatie wordt bepaald door jou en niet door je klant.

Ik toon respect voor de keuze van gedragsverandering van de klant.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je accepteert de beslissingen van je klant, zelfs als die niet passen in jouw agenda. Je bent duidelijk in wat de gevolgen kunnen zijn voor de klant als deze niet meewerkt, maar probeert je klant niet tot verandering te forceren.

Lage score: Je hebt geen oog voor de keuzes van je klant of accepteert deze niet.

Ik wissel met de klant ideeën uit over hoe de klant zijn huidige gedrag kan veranderen.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Hoge score: Je werkt samen met je klant om te komen tot opties hoe je klant zou kunnen veranderen. Je helpt je klant met mogelijke oplossingen hiervoor. De meeste oplossingen komen uit je klant zelf.

Lage score: Je hebt geen samenwerkingsrelatie met je klant, en vertelt je klant wat die moet doen.

Nieuwsgiering naar de uitkomst?

Kijk naar je scores en kijk eens waar je jezelf een lage score (< 3) geeft. Daar zit voor jou nog verbetering als je in je gesprekken meer vanuit de motivatie van je klant wilt gaan werken. Door verder met dit werkboek aan de slag te gaan ontdek je gaandeweg hoe je de score kunt gaan verhogen.

Op deze punten scoor ik hoog:

