

Communiceren moet je leren!

Workshop communiceren voor leden Dutch Quality Gardens

Communicatie met je klant is heel belangrijk, maar het kan ook best lastig zijn. Coöperatie Dutch Quality Gardens ontzorgt zijn leden op het gebied van marketing, de website en social media. Door een workshop communicatie aan te bieden, helpen ze hun leden om ook op dat vlak te groeien.

Auteur: Marion de Graaff

'Bij Dutch Quality Gardens zijn we niet van de tuinconcepten, maar willen we unieke tuinen aanleggen waar klanten heel blij mee zijn,' vertelt freelance brandmanager voor Dutch Quality Gardens Marc Boers. 'We vinden het belangrijk dat we creatief zijn in het ontwerpen van tuinen, maar ook in de uitvoering. Vooral voor dat laatste is flexibiliteit vereist, onder andere in de communicatie met de klant. Klanten geven aan dat ze flexibiliteit heel belangrijk vinden. Ze verwachten dat een hovenier meedenkt, inspeelt op situaties, uitleg geeft, et cetera. Flexibiliteit geeft wel een zekere druk: als je als bedrijf zegt dat je flexibel bent, dan moeten de werknemers dat waarmaken. Je hebt bepaalde communicatieve vaardigheden nodig om dat te kunnen. Vandaar dat we coach en trainer Jeannine Stappers hebben gevraagd om voor aangesloten DQG-leden de workshop Communiceren met effect te organiseren. Die is nu twee keer gegeven, en de deelnemers waren heel enthousiast.'

Gesprekstechnieken oefenen

De workshop Communiceren met effect is een praktische en interactieve training voor medewerkers van Dutch Quality Gardens-hoveniers. Het is een laagdrempelige eendaagse training, speciaal op maat gemaakt voor klantgerichte hoveniers. Trainer Stappers: 'Hoveniers zijn de spil tussen de opdrachtgever/klant, hun baas, hun collega's, soms ook burens, en zelfs soms tussen klanten onderling. Tussen partners kan bijvoorbeeld heel gemakkelijk een meningsverschil ontstaan. De communicatie-skills van een hovenier kunnen danig op de proef worden gesteld. Bijvoorbeeld als werkzaamheden worden afgestemd en afgerond met de ene partner en de andere partner bij thuiskomst hele andere verwachtingen bleek te hebben.

Denk aan het snoeien van een grote gezichts-bepalende boom. Een hovenier die zo'n situatie goed begeleidt, kan zich daarmee echt onderscheiden.'

De workshop begint altijd met de vragen: wat is communicatie, wat maakt het nou zo lastig, en hoe ontstaat ruis, en hoe los je dat op? Dat kan met verschillende tools: let op je lichaamshouding, je stem et cetera. Stappers: 'We gebruiken daarbij een feedbackmodel dat assertiviteit benadrukt. Inhoudelijk draait het allemaal om de input van de deelnemers. Tijdens de workshop leren ze onder andere om hun boodschap duidelijk over te brengen en om beter in te spelen op de gesprekspartner. Ze oefenen met verschillende gesprekstechnieken en ik geef ze concrete tips die ze direct toe kunnen passen.'

Praktijkvoorbeelden

Tijdens een workshop helpen de deelnemers elkaar. Stappers: 'Ik vraag ze vooraf naar praktijkvoorbeelden. Dat levert verschillende casussen op waar ze samen mee aan de slag gaan. Een voorbeeld is dat een bejaarde dame de hele dag achter een hovenier aan liep en over zijn schouder meekeek. Dat werkt niet lekker, dus hoe creëer je dan als hovenier wat meer ruimte om je werk te doen, zonder haar voor het hoofd te stoten? Door in gesprek te gaan blijkt dan misschien wel dat ze het gewoon fijn vindt dat de hovenier aandacht voor haar dierbare tuin heeft. En dat ze het niet uit wantrouwen doet. Dat voelt echt heel anders. Een ander voorbeeld was dat iemand vond dat een jonge collega/stagiair niet de juiste werkhouding had, maar "zijn hark stond krom te trekken". Hoe spreek je zo iemand aan en krijg

je hem/haar enthousiast en energiek aan het werk? Communicatie is belangrijk, want er ontstaan gauw misverstanden. Als je aan het eind van de dag niet aan een klant uitlegt dat je die cementsluiser over de tegels de volgende dag weg gaat werken, dan levert dat ongetwijfeld ergernis op. Het is een kleine moeite om dat wel even te vertellen, dus doe dat!'

Lichaamshouding

'Communicatie zit 'm ook in lichaamshouding, dus ook daar oefenden de deelnemers van de workshop mee.' Stappers legt uit: 'Je kunt een boodschap op allerlei manieren overbrengen, maar wat is effectief? Wat past bij de situatie? En... hoe doe jij dat eigenlijk? Veel mensen denken daar niet over na, maar het heeft wel degelijk invloed.'

Het doel van de workshop is niet om iedereen in alle situaties perfect te leren communiceren. 'Dat kan ook helemaal niet,' zegt Stappers met een lach.

'Maar een beetje meer bewustwording doet vaak al wonderen. En als je meer over communicatie weet en ermee geoefend hebt, dan kun je het in je werk toepassen. Vaak merk je direct dat het beter gaat, gemakkelijker.' 'We organiseerden deze workshop nu twee keer,' zegt Marc Boers tot slot. 'We gaan 'm ook met open inschrijving aanbieden, zodat andere hoveniersbedrijven zich kunnen aansluiten.



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!



Jeannine Stappers



Marc Boers