



Zo communiceer je met een glimlach



We leggen vaak de nadruk op het negatieve. Op dingen die **niet** kunnen. Dat is helemaal niet nodig. Als je communiceert met een glimlach, bereik je meer.

Vermijd negatieve formuleringen

'Maandag ben ik niet aanwezig. Uw mail wordt niet gelezen of doorgestuurd.' Niet echt een warm welkom van je afwezigheids-assistent. Bedenk: wat willen mensen weten? Juist: wanneer je er wél bent.

'Dinsdag sta ik weer voor je klaar. Kan je vraag niet wachten? Mail dan een van mijn collega's via info@klanq.nl. Zij helpen je graag.'

'Moeten'? Wat levert het je lezer op?

Bij woorden als 'moeten' en 'dienen' springen bij veel mensen de nekharen overeind. Die woorden zijn helemaal niet nodig: eerst adviseer je, vervolgens benoem je het positieve effect. Kijk maar:

Niet: U dient het formulier vóór donderdag terug te sturen.

Maar: Stuur het formulier vóór donderdag terug. Dan kunnen we je aanvraag deze week in orde maken.

Benoem het gedrag dat je wilt zien

We zijn geneigd om te zeggen wat je niet moet doen: laat die vaas niet vallen! Terwijl de positieve variant beter werkt: houd de vaas goed vast. In het onderwijs noemen ze dit 'Plustaal'. Het stimuleert kinderen om door te zetten. Dat werkt ook prima bij je collega's of klanten.

Praten over bijwerkingen zorgt voor bijwerkingen

Dit heet nocebo, het sombere broertje van placebo. Zegt de dokter dat je last krijgt van hoofdpijn? Dan kun je zomaar hoofdpijn krijgen, ook al is het geen bekende bijwerking. Woorden werken als een spiegel, houd daar rekening mee.

Schrijf helder en overtuigend: verzamel alle reminderkaarten. Bijvoorbeeld over sprankelende offertes, wervende vacatureteksten, glasheldere e-mails en overtuigende adviezen. Meer weten? www.klanq.nl of info@klanq.nl

Voorbeelden van communicatie met een glimlach

Kleine moeite, groot effect. Het is niet zo moeilijk om positief te schrijven. Lees maar:

Niet

- Dit doet maar héél even pijn
- De trein heeft 5 minuten vertraging
- Geen probleem
- Wachtruimte
- Vergeet je tas niet
- Niet parkeren buiten de vakken
- We zijn gesloten vanaf 17.00 uur
- Niet rennen op de gang
- Je moet niet bewegen in de MRI

Wel

- Dit helpt om het wondje beter te maken
- De trein vertrekt over 5 minuten
- Graag gedaan
- Ontvangstruimte
- Denk aan je tas
- Bedankt voor het parkeren binnen de vakken
- We zijn tot 17.00 uur open
- Ik loop rustig op de gang
- Fijn dat je zo stil ligt, dan gaat het sneller
- Bedankt voor het wachten
- Morgen mag je weer op de tablet
- Hoe kan ik je helpen?
- Laat eens zien hoe je dit doet
- Praten mag in de koffiecorner
- Je kunt deze ruimte met maximaal 4 mensen gebruiken
- Ski steady naar beneden
- Wil je dit bewaren?
- Zo gaan we met elkaar om
- Vergeet niet om na de bijeenkomst je mobiel weer aan te zetten

Vul de voorbeelden gerust aan::

- ...
- ...