

Het 'ideale' cliëntengesprek

Accountants en belastingconsulenten zijn niet alleen specialisten in hun respectievelijke vakgebieden. Het zijn allereerst bevoorrechte adviseurs van zelfstandigen en bedrijfsleiders. Daarom moeten ze kunnen luisteren naar de echte behoeften van de cliënt. Acht vuistregels, die eenvoudig lijken maar niet altijd worden nageleefd, zorgen ervoor dat het gesprek met een cliënt op een constructieve manier verloopt.

1. Zorg ervoor dat uw cliënt u kent

Het gaat hierbij niet om reclame, maar om het opbouwen van een wederzijdse relatie van vertrouwen en respect. Als u uw cliënt toelaat u te kennen, zal hij het u uiteraard makkelijker maken ook hem te kennen. U mag er niet van uitgaan dat een ingekaderd diploma aan de muur alles over u zegt. Wanneer de cliënt zijn raadgever kent als mens,

kan dat hem aansporen zich openlijker op te stellen. In boekhoudkundige, financiële en fiscale zaken is dat vertrouwen broodnodig om een goede diagnose te kunnen stellen.

2. Laat uw cliënt het met zijn eigen woorden uitleggen

Om uw cliënt te kennen moet u hem over zichzelf en zijn problemen laten praten met zijn eigen woorden. Sommigen vinden die aanpak tijdsverlies, maar dat is fout! Ze geloven dat hun cliënten dan honderduit praten en niets nieuws vertellen (!), aldus hun tijd verspillen en informatie geven die waardeloos is om het probleem in kwestie goed op te lossen. Die gehaaste raadgevers menen dat het makkelijker is de cliënt op het goede spoor te zetten met enkele goed gerichte vragen, of beter nog, door het doel van het onderhoud duidelijk aan te geven. Het nadeel van deze methode is eenvoudig: op basis van een verkeerde uitgangshypothese kan de adviseur de cliënt in de verkeerde richting sturen. Veel raadgevers zijn nog van mening dat ze de cliënt tijdens een onderhoud moeten leiden. De beste aanpak is evenwel de zaken gewoon hun gang te laten gaan.

3. Hang aan de lippen van uw cliënt

Om uw cliënt te kennen is het nodig aandachtig en met medeleven naar hem te luisteren. Met verbale en non-verbale wenken kan u hem duidelijk maken dat u luis-

tert naar wat hij komt zeggen en dat u zijn situatie goed aanvoelt. Een competent raadgever hangt aan de lippen van zijn cliënt. In de praktijk betekent dit dat de adviseur zijn cliënt moet aanmoedigen om te praten door te knikken, te knipogen of met enkele woorden. Soms, wanneer u tegenover een terughoudende cliënt zit, kan het eenvoudigweg herhalen van zijn laatste woorden het vervolg van het gesprek aanzwengelen. Aan de lippen van uw cliënt hangen betekent ook dat u zich concentreert op wat hij komt vertellen. In die context moet een raadgever vechten tegen elke vorm van onoplettendheid: lawaai buiten de vergaderzaal, in gedachten afdwalen naar de volgende afspraak of met wat ongenoegen terugdenken aan het vorige onderhoud, enz. Voor de meeste adviseurs vormen de woorden van de cliënt zelf de voornaamste bron van afleiding, in die zin dat de raadgever geneigd kan zijn vooruit te lopen op het vervolg van het gesprek. Hij kan namelijk veronderstellingen maken over de conclusies waar de cliënt met zijn uitleg naartoe wil. Een efficiënte raadgever laat de cliënt geduldig zijn zaak uiteenzetten en vermijdt het proces te versnellen.

4. Onderbreek uw cliënt nooit

Een autoritaire adviseur onderbreekt soms plots zijn cliënt als die iets uitlegt. De adviseur vindt dat hij voldoende heeft gehoord om het pro-

bleem te begrijpen. Waarom zou hij dan ook nog zijn tijd verspillen met nodeloze herhalingen? Maar een cliënt onderbreken valt altijd af te keuren en dat om een goede reden: de adviseur kan veronderstellen dat hij er genoeg over weet, terwijl hij er eigenlijk veel meer over zou weten als hij zijn cliënt zou laten uitspreken. Maar er is ook nog een andere reden: een ontspannen werkrelatie tussen de cliënt en de adviseur is essentieel voor de productiviteit van het adviesproces. De cliënt voortdurend onderbreken kan leiden tot een niet-productieve relatie, omdat het bij de cliënt wrevel en frustratie kan teweegbrengen.

5. Waag u niet te snel aan een uitspraak

Een ervaren adviseur, die vol ongeduld zijn cliënt wil bewijzen welke waarde hij voor hem betekent, is geneigd om snel zijn advies te geven vóór hij zijn cliënt en het probleem degelijk kent. Hij denkt namelijk dat hij het risico loopt bij zijn cliënt in achtung te dalen als hij niet snel genoeg zijn kennis ten toonspreidt. Maar als u een uitspraak doet over de kern van het probleem vooraleer u de cliënt goed kent, loopt u uiteraard het risico een verkeerde aanbeveling te doen. Daarom moet u altijd vermijden de kern van het probleem aan te roeren zolang u voelt dat de cliënt nog niet alle nodige informatie heeft verstrekt.

6. Stel u in de plaats van uw cliënt

Een adviseur moet naar zijn cliënt luisteren met het nodige medeleven en begrip. Met medeleven luisteren is niet een wat uitgekookte tactiek om uw cliënt ertoe aan te zetten te praten. Echt medeleven moet ervoor zorgen dat u uw cliënt en het probleem beter begrijpt: met die begripvolle aanzet, kan de creatieve fase beginnen waarin het probleem wordt opgelost. Een van de meest doeltreffende manieren om de cliënt te begrijpen is eenvoudigweg te proberen zich in zijn plaats te stellen, te



proberen het probleem vanuit zijn standpunt te zien en te voelen.

7. Let op de non-verbale communicatie

De cliënt communiceert evenzeer met gebaren als met woorden. Sommige antropologen menen dat de communicatie voor 60% van non-verbale aard is. In feite worden de belangrijkste emotionele boodschappen – zoals uitdrukkingen van vriendschap of woede, vertrouwen of wantrouwen – op non-verbale wijze overgebracht door gebaren, gelaatsuitdrukkingen of de toon van de stem. Hieruit volgt dat een adviseur in staat moet zijn de non-verbale communicatie van zijn cliënt tijdens het onderhoud te lezen. Zo bijvoorbeeld kan een cliënt die diep wegzakt op zijn stoel en de armen gekruist houdt, met die houding een zeker gebrek aan vertrouwen in de adviseur aangeven.

8. Vel geen oordeel

Tijdens het onderhoud moet een adviseur vermijden een oordeel te

vellen over wat de cliënt vertelt. Een begripvolle aanpak zonder oordelen te vellen, zet de cliënt ertoe aan om vrijuit te praten. Een cliënt die voelt dat zijn raadgever geneigd is om te oordelen, zal proberen een uiteenzetting te houden die zijn goedkeuring kan dragen of ten minste impliciete kritiek vermijdt. In die omstandigheden zal de raadgever geen volledig relaas van de situatie krijgen en zijn cliënt dus niet goed kennen. Ook moet koste wat het kost worden vermeden een cliënt te antwoorden met een litanie van fiscale ongelukken: “ah, was u maar eerder langsgekomen!” Die uitspraak, die helemaal niet uw eigen capaciteiten bewijst, velt een negatief oordeel over de manier waarop uw cliënt zaken doet. Ze zal ervoor zorgen dat de cliënt zich terughoudender gaat opstellen. Hij zal op zijn hoede zijn in plaats van zich zelfverzekerd te voelen.

*Voor meer informatie:
The Art of Advice, Random House,
van Jeswald W. Salacuse*