



Masterclass Joris Linssen 'Haal meer uit je kerstboom!'

Over klantgerichtheid en gesprekken bij de Joris' Kerstboom in de Bibliotheek

Tijdens de Joris' Kerstboom-actie staan de persoonlijke verhalen van bezoekers centraal. Een mooi moment en manier om stil te staan en na te denken over wie je in het licht zou willen zetten. Een nieuwe nationale traditie voor iedereen van welke cultuur dan ook, dat is de wens van Joris Linssen. Maar hoe krijg je bezoekers zo ver hun verhalen te delen? En hoe verleid je hen om boodschappen over 'wie zet jij in het licht' te delen in/via de kerstbal? Hoe benader je de toevallige passant?

In essentie gaat het om aandacht voor de bezoekers en klanten en hoe je met hen communiceert. Ook wel 'klantgerichte communicatie' genoemd. Bij klantgerichte communicatie staan de wensen, verlangens en behoeften van de klant centraal. Hoe doe jij dat? Hierbij geven we je 20 tips & tricks voor klantgerichte communicatie met de bezoeker (bij de Joris' Kerstboom).

20 Tips & tricks voor communicatie met de bezoekers

- 1 "Lees" je publiek! Dit gaat over non-verbale communicatie. Wat neem je waar? Wat zie je bij ander? Hoe gedraagt hij zich?
- 2 Proactief! Stap op de bezoeker af en heet mensen welkom in de Bibliotheek. Jij bent gastheer voor de Joris' Kerstboom maar ook voor de gehele bibliotheek.
- 3 Zorg dat je 'bereikbaar' en benaderbaar bent! Zorg dat jij en de bezoeker bij elkaar staan, zodat jullie elkaar ongehinderd kunnen verhouden en een gelijkwaardige gesprekspartners zijn.
- 4 Zet de Joris' Kerstboom op de meest prominente plek in de bibliotheek waar je de meeste bezoekers treft. Werk daarbij met statafels en niet zozeer lage tafels. Hiermee voorkom je dat mensen blijven 'plakken'. Verder kunnen mensen aan de statafel de kerstbal knutselen en met elkaar in gesprek komen (een balie werpt snel een blokkade op). Let op dat het niet de knutselafdeling van de bibliotheek wordt.
- 5 Stel jezelf voor. Zodra je elkaars namen weet, kun je de communicatie persoonlijker maken.
- 6 Mij nu niet nodig? Doe een aanbod en vertel wat je in ieder geval voor de ander kunt betekenen en waar je bereikbaar bent.
- 7 Neem de tijd om het gesprek op gang te laten komen. Benader andere geïnteresseerden na elkaar; één voor één. Anderzijds: een groepsgesprek zou zo maar kunnen gebeuren.
- 8 Wees je bewust van je eigen non-verbale communicatie: open of gesloten houding, glimlach, vriendelijk en open in je gezichtsuitdrukking.
- 9 Zet LSD in: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.
- 10 Durf te vragen, want je kunt eigenlijk alles vragen. De crux is hóe je dat doet. Het is de toon die de muziek maakt. Ga ook door tot aan de hamvraag; in een goed gesprek kan de gesprekspartner het aan wanneer je de moeilijke vraag, die boven het gesprek hangt, gewoon stelt.

20 Tips & tricks voor communicatie met de bezoekers

- 11** Durf ook stiltes te laten vallen. Vaak worden dan waardevolle dingen gezegd door de ander. En bewaar soms even de vraag die je zou willen stellen. Wek eerst wat vertrouwen. Laat mensen zelf hun grenzen aangeven.
- 12** Geef een compliment! Mensen gaan dan vaak "open".
- 13** Maak de deal! Zorg natuurlijk wel dat er een kerstboodschap en/of foto komt in de kerstbal.
- 14** Het moet een liefdesboom zijn, geen treurwilg. Probeer ook naar de mooie zaken te vragen. Hoe heb je elkaar ontmoet? Wat deden jullie samen? Houdt het ook licht, zorg dat het niet te zwaar wordt. Om in Joris zijn woorden te spreken: 'Stuur in 't gesprek op de liefde'!
- 15** Geef je grenzen aan. Als iemand maar blijft terugkomen om met jou te praten, en jij vindt het genoeg geweest? Geef dan je eigen grens aan.
- 16** Schakel door naar anderen, wanneer het jouw rol overstijgt. Dat geldt voor professionele hulpverlening en/of huisarts, de beveiliging, je collega die meer weet over de achtergrond van Joris' Kerstboom, je collega die meer info over vrijwilligerswerk, etc. Verzamel indien nodig NAW en zorg dat de nazorg-actie bij de diegene terecht komt die dat voor jou kan verzorgen.
- 17** Hoe ga je om met je eigen emoties? Besef dat het niet je eigen verdriet is. Je helpt de ander er niet mee als jij iemand z'n verdriet over neemt. Iemand heeft er wel iets aan als je de ander begrip heeft en aandacht geeft.
- 18** Jouw contact met de klant kan een (hernieuwd) begin zijn van het klantcontact met de bibliotheek. Ben je dat bewust. Men kan vrijwilliger worden, de volgende dag nog een keer terugkomen, de kerstgroet komen ophalen, lid van de bibliotheek worden, etc.
- 19** Denk in gezamenlijkheid in jouw bibliotheek na over wat met de opbrengst aan kerstwensen gedaan kan worden en wat de einddatum is.
- 20** En het belangrijkste: have fun en straal warmte en interesse uit!

Gespreksonderwerpen bij de Kerstboom

Welke onderwerpen kun je specifiek bespreken bij de Joris' Kerstboom? Deze zijn ook fijn te gebruiken als binnenkomer met een passende openingszin.

Familie	Vooruitblik 2019	Geluk	Geloof
Relaties	Kerstdiner en -menu	Vakantie	Winter
Eenzaamheid	Recepten	Gezelligheid	Kerstversiering
Eten	Ruzie	Sfeer	Boeken
Terugblik 2018	Stress	Kerstboom	Kerstvakantie
Verlies	Kerstmuziek	Film	Het licht zien
Succes	Joris Linssen	Joris' Kerstboom	Kaarsje

Verleiden tot het schrijven van de kerstboodschap in de Joris' Kerstbal!

- 1. Eerst de bibliotheekmedewerkers!**
Plan een bijeenkomst met collega's of neem de tijd tijdens een teamoverleg, om aan iedereen te vragen wie ze in het licht zou willen zien staan. Je kunt bijvoorbeeld een boodschap delen over een collega. Of over een oud-collega die je mist? Bespreek de boodschappen met elkaar en hang ze vervolgens in de boom. Daarmee maak je de actie Joris' Kerstboom van de gehele Bibliotheek en doe je iets leuks qua interne communicatie.
- 2. De ballen die al in de boom hangen, kunnen ook een mooi startpunt zijn** voor een gesprek met bezoekers door dieper in te gaan op de teksten en vervolgens vragen te gaan stellen.
- 3. Maak een lijst met openingsvragen/-zinnen** die je achter de hand hebt.