

Zakelijker worden? *Zo doe je dat*

03 APRIL 2022 09:04 / CARRIÈRE

Tegen je baas zeggen dat je 's avonds écht niet bereikbaar bent of een klant duidelijk maken dat je niet onderhandelt over je tarief: hoe doe je dat op een zakelijke én vriendelijke manier?

Stel, je krijgt op donderdagmiddag een werkverzoek: of je die ene opdracht misschien maandagochtend al kunt inleveren in plaats van over drie weken. Er is een foutje gemaakt in de planning, maar als jij er even vaart achter zet, is dat zó opgelost. Ben je een beetje zakelijk ingesteld, dan mail je waarschijnlijk terug dat je dit helaas niet gaat redden. Maar vind je dat lastig, dan wordt je antwoord al snel iets als: 'Ik zou je supergraag helpen, maar ik ben bang dat ik dit niet red, want ik heb morgen twee andere deadlines en dit weekend heb ik helaas al plannen. Sorry', om vervolgens van jezelf te balen. Want zei je nou echt dat het je spijt dat je plannen hebt in je vrije tijd? Waar bood je nou eigenlijk je excuses voor aan?

Denken voor de ander

Het lijkt zo simpel: tegen een klant zeggen dat onderhandelen over je tarief niet mogelijk is, je manager vertellen dat-ie je echt niet hoeft te appen na 18.00 uur en nee zeggen tegen een collega die om jouw hulp vraagt terwijl je agenda al overvol is. Maar dat gaat niet iedereen zo makkelijk af. Cabaretier Johan Goossens vond het in het begin van zijn carrière zelfs zo moeilijk om in dezelfde mail zakelijk én grappig te zijn, dat hij zijn eigen impresario verzon: Rob Vinken. "Rob was voor mij onmisbaar om mails te beantwoorden, prijzen te onderhandelen en nee te zeggen op heilloze verzoeken", schrijft hij daarover in zijn nieuwe boek *Met mensen werken*. "Hij was een wat formele, afstandelijke man met een spijkerharde doch vriendelijke

onderhandelingstechniek." Klinkt als een ideale oplossing voor iedereen die het liefst onder tafel duikt als er onderhandeld moet worden, maar het gaat misschien wat ver. Dus: hoe kun je zelf leren om vriendelijk én zakelijk te communiceren?

“Onthoud: jij mag net zoveel ruimte innemen als die ander”

Het eerste wat ondernemerscoach Miranda Apeldoorn van **ZinVol** opvalt aan die vraag, is dat die twee niet per definitie onverenigbaar zijn. "Zakelijk hoeft niet meteen onvriendelijk te zijn. Je kunt ook op een aardige manier duidelijk maken dat je een plotseling vervroegde deadline niet gaat halen. Gewoon: 'Helaas, dat gaat niet lukken'. Zonder uitleg. Die geef je misschien omdat je de relatie met die ander goed wilt houden, maar is dat nodig? Wat zou er gebeuren als je gewoon 'nee' antwoordt op de vraag of je kunt toveren? Zou je daar echt op worden afgerekend? Die ander weet ook wel dat je waarschijnlijk nee gaat zeggen. Veel mensen vullen allerlei dingen voor die ander in: hij of zij zal mijn antwoord wel zo en zo ervaren. Maar dat weet je helemaal niet. En als je echt wilt weten wat er in die ander omgaat, kun je ook even bellen. Misschien kan je meteen alle beren op de weg bespreken en blijkt het verzoek zelfs leuker dan je dacht." Altijd maar meteen antwoord geven hoeft trouwens ook niet, met een simpel (en vriendelijk) zinnetje als 'ik kom er morgen even op terug' koop je denktijd.

Waar ligt die grens?

Een boodschap brengen waarvan we denken dat de ander 'm niet leuk vindt, daar hebben veel mensen moeite mee, zegt **coach Ingrid Bannink**, die teams en organisaties helpt bij hun persoonlijke ontwikkeling en professionele groei. "De meeste mensen willen aardig gevonden worden. En hoewel de een er meer behoefte aan heeft dan de ander, willen we uiteindelijk allemaal onderdeel zijn van een gemeenschap." Een erfenis uit de

oertijd, want lag je toen niet lekker in de groep, dan stond je er bij een *tête-à-tête* met een wild dier alleen voor. Elkaar aardig vinden heeft ook een voordeel in een zakelijke omgeving: samenwerken gaat makkelijker. "Maar respect voor elkaar hebben is nog belangrijker, en communiceren op een vriendelijke én duidelijke manier dwingt vaak respect af. Dat doe je door je leidinggevende bijvoorbeeld aan eerder gemaakte afspraken te houden, of aan te geven: 'Ik snap dat je dit wilt, maar ik heb hier een andere mening over. Kunnen we het er even over hebben?'. Vooral dominante leidinggevers kunnen het vaak wel waarderen als je op een nette manier tegengas geeft." Dat kan bovendien gezonder zijn dan steeds maar ja zeggen op andermans voorwaarden, want sommige mensen doen dat zo vaak dat de spanning te ver oploopt en ze ineens uit hun panty gaan. "Ik heb cliënten die na dit soort gebeurtenissen naar mij worden 'gestuurd', omdat ze zogenaamd niet kunnen samenwerken. In de praktijk moeten ze meestal alleen leren waar hun grenzen liggen en die onder woorden brengen."

31 OKTOBER 2021 / CARRIÈRE

Grenzen aangeven, dus. Als je snel bang bent om onaardig gevonden te worden, lijkt dat vaak nog ingewikkelder dan toch maar die extra klus maar aannemen of je leidinggevende in het weekend terugappen. Maar dat ligt er net aan hoe je ernaar kijkt, zegt Bannink. "Veel mensen hebben een negatieve connotatie bij grenzen stellen: ze zien het als 'zeggen wat je niet wilt'. Je kunt het ook zo zien: je geeft ermee aan hoe jij werkt en wat je belangrijk vindt." Maar dan moet je wel weten waar jouw grenzen precies liggen. Wil je principieel nooit na 18.00 uur worden geappt door je werk? Of mag het wel in bepaalde gevallen en wil je er 's avonds gewoon niet op hoeven reageren? "In dat laatste

geval kun je de volgende dag gewoon aangeven: ik reageerde gisteren niet, want het was mooi geweest voor die dag", zegt Bannink. "Ik werd eens op een zondag in het pinksterweekend gebeld door een potentiële klant, iemand die ik al een tijdje kende. Een echte *workaholic*, die waarschijnlijk niet eens doorhad dat het een vrije dag was, dus ik zei: 'Wat leuk dat je belt. Zullen we dinsdag even verder praten? Als we allebei weer aan het werk zijn'. Zo kun je op een verbindende manier je grens aangeven, zonder de woorden 'niet' of 'nee' te gebruiken. Grenzen stellen betekent niet mensen en situaties buitensluiten, maar ze op jouw voorwaarden binnenlaten."

Keiharde nee

Wat ook kan helpen om zakelijker in je schoenen te staan: ga na hoe belangrijk de vraagsteller voor je is. "Veel ondernemers vinden onderhandelingen over prijzen het allerspannendst", zegt Miranda Apeldoorn. "Want wat als een mogelijke opdrachtgever je te duur vindt, of je niet nog een keer vraagt? Maar waarom willen we eigenlijk dat die ene opdrachtgever beslist nog eens met ons wil werken? Waarom is die zo belangrijk? Als je bereid bent weg te lopen, ga je zo'n gesprek een stuk ontspannener in."

Toegegeven: dat moet je je wel kunnen permitteren. Journalisten, grafisch ontwerpers en vertalers werken in branches waarin een ongelijke machtsverhouding met opdrachtgevers bestaat, zegt Apeldoorn, die ooit als journalist werkte. "Je kunt geen ijzer met handen breken, maar het heeft altijd zin om voor jezelf op te komen. Daar doe je jezelf en uiteindelijk de branche een plezier mee, want je geeft er een signaal mee af. En onthoud: jij mag net zoveel ruimte innemen als die ander."

"Het is allemaal aan te leren"

Weten hoe belangrijk die ander voor je is, maakt het ook makkelijker te bepalen hoeveel moeite je überhaupt wil doen om

je grenzen aan te geven. De relatie met een directe collega is doorgaans meer waard dan die met een onbekende, die ook nog eens vraagt of je met bloedspoed een klus wil uitvoeren tegen de helft van je normale tarief. In dat laatste geval is het soms lastig om zakelijk én vriendelijk te blijven, weet Bannink. "Laatst mailde iemand me bot: 'Ik vind je wel erg duur, ik maak een deal met je'. Hij wilde een derde van mijn prijs afhalen, dus toen heb ik keihard nee gezegd. Ik hou erg van tactvol communiceren, en wil best overwegen iets van mijn prijs af te halen als het een langdurige samenwerking wordt, maar dit voelde als een belediging." Haar advies: maak een lijstje waarop staat wat je belangrijk vindt aan een opdracht en wanneer je 'm absoluut niet gaat aannemen. "Ik heb zelfs een standaard antwoordenlijst die ik gebruik als ik weer een verzoek krijg om gratis te werken." Om welk en wiens verzoek het ook gaat, ga in elk geval altijd uit van de goede intenties van die ander, adviseert ze, en blijf vriendelijk. "En als het niet vriendelijk kan, blijf dan in elk geval netjes."

Stijlen verschillen

Heb je je grenzen bepaald? *Out in the open* ermee. Zo laat Miranda Apeldoorn in haar e-mailhandtekening en op haar website weten dat ze werkt van maandag tot en met vrijdag – aan weekendwerk doet ze niet – en dat je haar beter per mail kan bereiken dan per telefoon, omdat ze vaak aan het coachen is. "Zo hou ik zelf de regie", zegt ze. "Als mensen van tevoren al weten hoe je werkt, vinden ze dat vaak echt prima. Ook omdat ik aangeef: doordat ik zo werk, kan ik voor klanten het beste resultaat behalen." Voor mensen met een creatief beroep zou zo'n voorwaarde kunnen zijn: tussen 10.00 en 12.00 uur heb ik mijn focusuren, daarna lees ik mijn mail weer. Nog een ideetje: als je een mail verstuurt, zet daar dan in dat je over een week contact opneemt als je binnen die termijn nog geen reactie hebt gehad. "Dan hoef je niet te

twijfelen: ga ik bellen, mailen, nog even wachten?" legt Apeldoorn uit. "Nee, dan is het zelfs raar als je géén contact opneemt."

Communicatiestijlen verschillen, maar er is geen goed of fout, benadrukt Bannink. "De een is wat meer taakgericht – wat zakelijker, duidelijker en gedreven – en de ander houdt meer van vriendelijke, coöperatieve communicatie. Die wil met iedereen enorm goed contact. Ze hebben beide hun kwaliteiten en valkuilen. Als je superzakelijk bent, alleen maar *'take it or leave it'* zegt en geen oog meer hebt voor het menselijke aspect, kun je mensen kwijtraken. Ben je alleen maar vriendelijk aan het communiceren, dan draai je om de hete brij heen en ben je niet duidelijk – en daarmee juist niet vriendelijk, want dan kunnen mensen geen rekening met je houden." De gulden middenweg vinden, dus. En dat kan iedereen onder de knie krijgen, zegt Apeldoorn. "De acties die je kan doen om vriendelijk en duidelijk te communiceren, die zijn allemaal aan te leren. De vraag is vooral of je zaken dúrft te bespreken."

KIM VAN DER MEULEN