**Emotionele intelligentie voor adviseurs**

**De rol van de adviseur is aan het veranderen. Meer dan voorheen wordt van hem verwacht een gesprekspartner te zijn voor zijn klant. Hij informeert klanten niet alleen, maar denkt mee met zijn uitdagingen en voelt aan wat zijn behoeften zijn. Emotionele intelligentie is het vermogen om aan te voelen wat er speelt en te reageren op wat niet gezegd wordt. En dit is de vaardigheid voor de toekomstbestendige adviseur om in te zetten, ook als dat spannend en ongemakkelijk is, zowel voor hem zelf, maar ook voor de klant. Uitgangspunt daarbij is de vraag waarmee de klant is gediend.**

In deze training ga je oefenen met je vaardigheid om je eigen emoties in te zetten en om de emoties van je gesprekspartner te zien, te benoemen en te benutten om een betere relatie op te bouwen en daarmee andere, betere adviezen te geven. Deze training is voor alle adviseurs die in het contact met hun klanten een verschil willen maken en die de klantrelatie willen verdiepen. En die daarbij zichzelf als het instrument zien om dat te bewerkstelligen.

In deze training leer je wat de rol is van emoties, wat het nut is en hoe je die kunt gebruiken in gesprekken met je klanten. Welke emoties zijn er en hoe herken je ze? Welke dynamieken zijn er in interacties tussen jou en de klant? Hoe bespreek je deze op een verbindende manier? En hoe hanteer je lastige gesprekken met de klant? In deze interactieve training met veel ruimte voor oefening en inbreng van je eigen klantsituaties krijg je de gelegenheid om een antwoord te vinden op deze vragen.

**Onderwerpen**

* De vertrouwde adviseur
* Emoties en het brein
* De dynamiek van emoties
* Een assertieve houding
* Verbindend communiceren
* Uitdagende klantsituaties

**Tijd**

14:00-20:00 uur

**Kosten**

NOAB-leden: € 190,00 excl. btw

Niet-leden: € 237,50 excl. btw

Bij de prijs is een warme maaltijd inbegrepen.

**Docent**

Reinier Meijer – MA – is senior trainer en adviseur bij Boertien Vergouwen Overduin.

**PE -punten**

NOAB 5

RB

NIRPA