



Communicatietrainingen
in het notariaat

‘Er valt een wereld te winnen met een goede presentatie’

Leren pitchen en jezelf presenteren hoort er tegenwoordig bij, ook in het notariaat. Presentatie- en mediatrainer Maritte Braspenning legt uit waarom.

TEKST Jolanda aan de Stegge | FOTO'S Truus van Gog

De trainer:

‘Bij elke presentatie gaat het om de inhoud; zorg dus voor een dijk van een verhaal. Daarna gaat het erom hoe je dat overbrengt: niet onzeker of arrogant, maar zelfbewust.

Ik zet iedereen voor de camera, of ik nou een groep train of iemand individueel. Wie zichzelf op het beeldscherm terugziet, constateert vaak zelf al waar het fout gaat. Geen oogcontact maken, een gesloten houding aannemen, monotoon praten, een dialect hebben, een en al onzekerheid uitstralen, nerveus zijn, niet vriendelijk overkomen. Het kwartje is vaak al gevallen als ik vraag: “Wat zie je?” Als het een groepstraining betreft, vraag ik de andere deelnemers: “Wat zie je als je deze persoon ziet? Word je klant van hem? Ga je investeren in zijn bedrijf?”

Maritte Braspenning is directeur van Braspenning & Partners, een bureau in presentatie- en mediatrainingen. Als voormalig verslaggever en presentator, onder andere

bij het actualiteitenprogramma Brandpunt, kent zij het klappen van de zweep. Niet alleen traint zij CEO's, ook televisiepresentatoren en ambtenaren weten haar te vinden. De laatste jaren kloppen steeds vaker ook notarissen en advocaten bij haar aan.

ZICHTBAAR GEDRAG

‘De mensen die bij mij komen, zijn vaak goed in hun werk, maar hoe zij zich presenteren is een ander verhaal. Niet verwonderlijk, want dat is ook niet hun vak. Maar een goede presentatie wordt wel steeds belangrijker in onze beeldcultuur. Eenmaal klant, altijd klant, is voor het notariaat allang niet meer vanzelfsprekend. De consument wil waar voor zijn geld. Steeds vaker moet de notaris uitleggen waarom hij beter zou zijn dan zijn collega. Toelichten waarom zijn nota zo hoog is en waaraan hij alle gedeclareerde uren heeft gespendeerd.’ Presenteren gaat niet om smaak, niet om een mening, het gaat om gedrag dat iedereen ziet, zegt ze beslist. ‘Je moet je realiseren dat in een presentatie alles zichtbaar is.



De trainee:

Wieteke Braat (1981): 'Van de presentatietraining van Maritte Braspenning heb ik veel opgestoken. Bijvoorbeeld hoe ik krachtig overkom, dat ik op het moment suprême mijn punt moet maken, dat mijn verhaal beter overkomt als ik geen verkleinwoordjes door mijn zinnen strooi, en dat wat ik wil zeggen beter overkomt als ik rustiger spreek en pauzes inlas. Ik had nooit moeite met presentaties, maar dankzij deze presentatietraining heb ik mij toch kunnen verbeteren. Braspenning maakte cameraopnamen van onze oefenpresentaties, die we later terugzagen op het scherm. Dan zie en hoor je jezelf. Zij gaf glashelder aan wat de sterke en zwakke punten waren van alle deelnemers. Welke elementen een presentatie versterken en welke daar juist afbreuk aan doen. Dankzij die opnamen zie je ook: je hebt helemaal gelijk. Als ik dát anders doe, als ik er anders bij sta, rustiger praat, geen onnodige woorden gebruik, maakt mij dat geloofwaardig en sterk. En dat is waar het om gaat, want klanten moeten mij vertrouwen. Hoe ik bij hen overkom, hangt van meer factoren af dan alleen van mijn uiterlijk. Het is het totaalbeeld van wat ik zeg, hoe ik het zeg, hoe ik erbij sta, hoe ik kijk, wat ik aan heb. Alles doet ertoe.'

DYNAMISCH EN VERRASSEND

Braat volgde begin vorig jaar een driedaagse inhouse presentatietraining door media-communicatietrainer Maritte Braspenning. Sinds 2004 werkt Braat als kandidaat-notaris bij de AKD-vestiging in Eindhoven, bij de sectie Bouw en Vastgoed. Leren pitchen maakte geen onderdeel uit van de presentatietraining die zij volgde, wel werd er aandacht besteed aan contact met potentiële klanten.

'De noodzaak om jezelf als notaris goed te presenteren is enorm toegenomen. Wil je in de huidige markt je hoofd boven water houden, dan moet je op een aansprekende manier laten zien wie je bent en wat je in huis hebt.'

Ze is er blij mee dat AKD deze presentatietraining heeft opgenomen in het opleidingshuis.

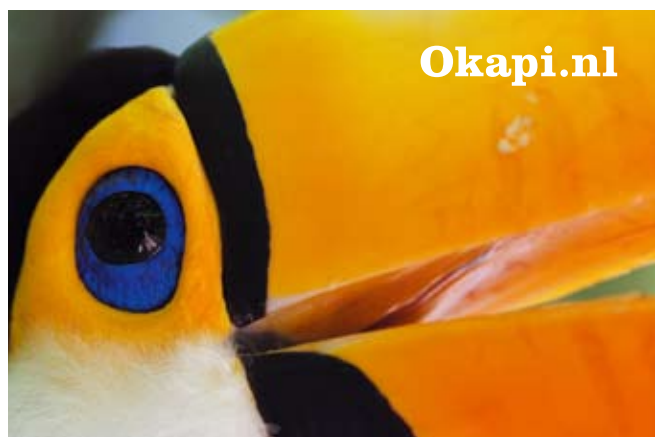
Wanneer Braat vertelt dat ze kandidaat-notaris is, krijgt ze vrijwel altijd als tegenvraag: 'Is dat niet saai?' 'De buitenwacht denkt in eerste instantie aan die stoffige oudere man die elke dag in driedelig kostuum met zijn neus in de boeken zit. Dan leg ik uit hoe dynamisch en verrassend mijn werk is, dat ik leuke klanten en geweldige zaken heb. Feitelijk begin ik vanuit een achterstand omdat ik eerst dat clichébeeld om zeep moet helpen. Een goede presentatie helpt daarbij. Natuurlijk gaat het in essentie om mijn kennis, kunde en vaardigheden als kandidaat-notaris. En ik moet toch echt eerst een klant binnenhalen voor ik die kennis ten toon kan spreiden. Op borrels en netwerken moet ik mezelf op een aansprekende manier kunnen presenteren en een leuk praatje hebben waardoor iemand getriggerd wordt. Als de klant eenmaal binnen is, kan ik laten zien dat ik over veel vakkennis beschik, maar dat is toch echt stap twee.'



En dus moet je je niet alleen goed presenteren tijdens het passeren van een akte, maar ook als je uit eten gaat met een klant en als je moet pitchen voor een groter gezelschap. En het is comfortabel als je je gemakkelijk kunt bewegen tijdens een borrel.'

ZELFBEWUSTER

Het valt Braspenning op dat veel van de notarissen die zij traint niet kunnen pitchen: kort en krachtig vertellen wat je doet en waarom iemand jou zou moeten hebben. In z'n algemeenheid vindt zij dat notarissen er goed aan doen als zij zich beter zouden presenteren. Ook zouden zij zich beter kunnen inleven in hun klanten. Een tijd terug trainde zij een notaris, die helaas niet aan dit artikel wilde meewerken, die bij de verkoop van nieuwbouwwoningen allerlei kansen liet liggen. Tijdens de feestelijke overdracht had hij 88 huizenkopers aan zich kunnen binden, maar die kans greep hij niet aan. 'Dat een notaris zich in zijn werk neutraal moet opstellen, betekent niet dat hij zich moet gedragen als een grijze muis. De meeste notarissen die bij mij komen, mogen zich zelfbewuster opstellen. Volgens mij moet de notaris de slag maken naar een eigentijds notariaat zonder de beschaving te verlaten. En die gooi je echt niet overboord door een zelfbewuster optreden.'



MAALDRINK VERMEULEN GROOSS

ADVOCATEN & NOTARISSSEN

rechtsbijstand aan (kandidaat-)notarissen en aan (hun) notariële cliënten

op het gebied van benoemingsprocedures, notariële tuchtrecht, aansprakelijkheidsrecht, verzekeringsrecht, en notarieel verwante rechtsgebieden, zoals onder meer erfrecht en huwelijksgoederenrecht.

Contactpersoon: Mr G.L. Maaldrink, advocaat en oud-notaris
tel. 070 - 346.96.46, fax 070 - 356.04.90

E-mail: g.l.maaldrink@maaldrink.nl
Gebouw Cultura Wassenaarseweg 20, 2596 CH 's-Gravenhage

VERTROUWDE NAAM IN ACCOUNTANCY VOOR HET NOTARIAAT

QUAESITOR

ACCOUNTANCY & ADVIES

JAARREKENINGEN - BEDRIJFSOPVOLGING - ADVISERING - PRAKTIJKOVERNAME
PRAKTIJKWAARDERING - UITGAVE BEDRIJFS- EN SALARISRAPPORTAGES

DE TROMPET 1900B 1967 DB HEEMSKERK 0251-783278 WWW.QUAESITOR.NL

dvH de Velde Harsenhorst
FINANCIËLE ADMINISTRatieve CONSULTANCY

Voor het notariaat...

...flexibiliteit in capaciteit

Financiële Administratieve Consultancy

administratieve
dienstverlening

interim
management

finance en
control

salaris-
administratie

accountancy en
fiscaliteiten

opleidingen

de Velde Harsenhorst
Financiële Administratieve Consultancy
Tel. 038-4528566 E-mail: info@develdeharsenhorst.nl
www.develdeharsenhorst.nl

**Je verhuiskaartje
kun je maar
beter mailen.**

Binnen 5 minuten je huis verkocht.

Eerste Amsterdamse Onroerend Goed Veiling
Het veilinghuis dat meer biedt.

mva.nl/veiling



De HRM-directeur:

Monique Toorenburg: 'Enkele jaren geleden bleek dat sommige jonge medewerkers niet wisten hoe zij zichzelf en ons kantoor bij een klant moesten representeren. Dat deed zich ook voor wanneer zij bijvoorbeeld met (potentiële) cliënten lunchten of op andere momenten met hen contact hadden. Bovendien bleek dat zij er moeite mee hadden hun eigen praktijk vorm en inhoud te geven.' Voor Toorenburg, directeur HRM bij AKD, vormden die berichten aanleiding om nieuwe trainingen voor jonge medewerkers te bedenken. Zij is bij dit kantoor hēt creatieve brein achter de originele en interactieve opleidingen en trainingen die de medewerkers aangeboden krijgen. Onder andere bedacht zij 'De Presentatietraining voor senior medewerkers', de workshop 'Do's & Don'ts' en 'Pitchen op niveau'. Tijdens 'Pitchen op niveau' staat een lunch met een potentiële klant centraal. Tijdens het eten moet de medewerker de potentiële klant ervan overtuigen cliënt te worden van zijn kantoor. Naast het vakinhoudelijke deel wordt hij ook beoordeeld op zijn omgang met de cliënt en het toepassen van de etiketteregels. Als complicerende factor worden ingewikkelde gerechten geserveerd.

VERTROUWEN

Vroeger kwamen notarissen en advocaten uit de hogere sociale milieus, licht Toorenburg toe. Etiquette- en omgangsregels kregen zij met de papepel mee. Gelukkig komen juristen tegenwoordig uit alle lagen van de bevolking, maar dat heeft wel tot gevolg dat niet iedereen weet hoe het hoort. 'Juridische dienstverlening vereist gedegen vakkennis, maar is daarnaast voor een belangrijk deel gebaseerd op vertrouwen. Cliënten komen naar AKD omdat wij hen aan ons weten te binden. Maar als een jonge medewerker in een persoonlijk gesprek te blauw is, de hele maaltijd over koetjes en kalffjes praat en niet laat zien dat hij zich grondig heeft verdiept in de problemen waarmee de cliënt wordt geconfronteerd, is de kans groot dat het contact tot niets leidt. In het verleden kwam het wel voor dat jonge medewerkers voor vrouwelijke klanten de wijn bepaalden, meer alcoholische consumpties nuttigden dan de klant en het belangrijkste gespreksonderwerp niet aansneden. Dat mag triviaal lijken, maar dergelijk gedrag brengt wel een afbreukrisico met zich mee. Daarom besteedt AKD hier aandacht aan. Maar of je nou een groot of klein kantoor bent: zorg ervoor dat je één gezicht én een duidelijk profiel hebt. Creëer eigenheid en herkenbaarheid. Dat is het onderliggende doel van onze trainingen.' ■



'Een notaris hoeft zich niet te gedragen als een grijze muis'

TIPS

- Een presentatie kun je voorbereiden. Doe dat dus.
- Gebruik spreektaal, ga niet deftig doen.
- Zorg voor een pakkend begin en een spannend eind, wees niet lang van stof.
- Zet je tekst op papier, alsof je hem vertelt aan een vriend. Lees je verhaal een aantal keren hardop voor, zodat je al lezend ontdekt waar de tekst niet lekker loopt en verander die stukken.
- Vraag een paar mensen die hun mening durven geven hoe je overkomt en sta open voor hun feedback.
- Kijk je toehoorders aan, zorg voor oogcontact.
- Praat rustig, las af en toe een pauze in, dan wordt er beter naar je geluisterd.
- Ga er actief bij staan. Hoofd rechtop.
- Streef een ontspannen open houding na. Niet met je armen over elkaar, geen handen in de zakken. Zorg voor een goede intonatie, praat niet te monotoon. Voor vrouwen geldt: een lage stem wint aan gezag.
- Wees je bewust van je uitstraling, kleding, gedrag, houding, woordkeuze.
- Let wel, doe je niet anders voor dan je bent. Blijf dicht bij jezelf.