

Professioneel flirten als competentie

Stoeien tussen de bureaustoelen of als tortelduifjes rondfladderen op de werkvloer, aanpappen met een klant om je verkoopcijfers te halen of je opdirken voor die contractant? Laat maar, het helpt je carrière geen moer vooruit, één enkele promotion canapé niet te na gesproken. Vergeet dus alles wat je dacht te weten over flirten op het werk. Trainers zoals de Nederlandse Angelique van 't Riet van Multiplicity Coaching hanteren het begrip flirtmanagement in een puur professionele context, los van intimiteit en erotiek. Er is trouwens uitstekend nieuws: de knepen en technieken van flirtmanagement kunnen ook stijve harken leren.

bertin.sanders@jobat.be

Als het op flirtmanagement en de beheersing daarvan aankomt, blijken onze noorderburen net iets minder 'stijf, kleinburgerlijk en truttig' dan een Belgische vicepremier zich in een onbewaakt moment liet ontvallen. Angelique van 't Riet leidt al enkele jaren workshops flirtmanagement. Nederlandse topmanagers, ziekenhuispersoneel, teams uit de banksector (Amro, ING), advocatenkantoren, uitzendkantoren: ze gaan massaal plat voor cursussen 'professioneel flirten'. Flirt boats en flirt diners maken het aanbod compleet. Vlamingen kijken nog de kat uit de boom en linken flirten nog al te vaak aan amoureuze experimentjes.

Wat is flirten in een professionele context alvast niet?

Angelique van 't Riet: "Flirten heeft niets te maken met verleiden en versieren. Bij flirten geef je positieve aandacht met het doel iets te bereiken dat je voor ogen hebt. Je blijft daarbij uit het territorium van anderen en lichaamscontact is uit den boze. Seksuele spanning heeft hier totaal niets mee te maken. Kinderen flirten ook en die doen dat met een positieve intentie en zeker niet met de bedoeling om te verleiden of te versieren."

Volgens Van Dale is flirten 'op niet-serieuze wijze, vrijblijvend een ander of elkaar het hof maken'. Hoe rijm je dat met het zakenleven?

Angelique van 't Riet: "Flirten werkt prima bij het onderhouden van zakelijke contacten en bij netwerken. Het is een techniek om aardig over te komen en een middel om anderen te beïnvloeden. In een competitieve markt is flirten een onmisbare werkmethode. Voor verkopers wordt hun persoonlijkheid al-

tijd maar belangrijker, ze presteren meer als ze al hun charmes in de strijd gooien. Gedragsonderzoeken naar het belang van non-verbale communicatie wijst uit dat de inhoud van de boodschap slechts voor 7 procent bepalend is om bij je zakenpartner interesse voor je diensten op te wekken. Lichaamstaal draagt liefst voor 55 procent bij en stemintonatie voor 38 procent. "Flirten kan in alle situaties, van sollicitatiegesprek tot functioneringsgesprek. Hiërarchie, sekse, leeftijd, culturele achtergrond spelen geen rol. Als je net iets meer van jezelf in de strijd wil gooien bij het nastreven van je doelen is flirten de boodschap, zolang je het maar doet met respect voor je gesprekspartner."

Body language is een kwaliteit die bij de een al sterker aanwezig is dan bij de ander. Kan je het wel leren?

Angelique van 't Riet: "Flirten zit in essentie in iedere persoon. Kinderen flirten in alle onschuld; zonder de opbouw van seksuele spanning, zonder anderen te willen kwetsen. Ze weten gewoon: nee heb ik en ja kan ik krijgen. Als volwassene ben je de flirtechneken misschien wat verleerd, maar ze zitten in je. Flirten is geen trucje, maar het is wel een fijne manipulatie gedrag. Zet je vooroordelen opzij en ga kijken hoe je flirten weer kunt gebruiken om datgene voor elkaar te krijgen wat jij voor

ogen hebt. En manipuleren? Ja, als je mensen met een positieve intentie motiveert of bespeelt om dingen te doen zonder dat ze daar schade bij ondervinden, maar waar jij je voordeel uit kunt halen, dan zit er weinig kwaad in. Want flirten met elkaar kan alleen maar in wederzijds vertrouwen. Flirten is een gedragspatroon dat je kunt veranderen. Het is net als je armen op de tegenovergestelde manier kruisen. Het duurt even, maar na een tijdje weet je niet beter. Of

A flirtfriend in every city

Geert Conard (salesmanager, auteur en journalist) liet zich samen met leden van de netwerkorganisatie Ecademy door Angelique van 't Riet inwijden in flirtmanagement. Conard publiceerde vorig jaar nog het boek *A Girlfriend in Every City*, over zijn netwerkvindingen. Wie overal vriendinnetjes zitten heeft, is toch van nature meester in flirten? "De workshop maakte alvast duidelijk dat persoonlijk, en dus seksueel getint, flirten en zakelijk flirten best niet door elkaar worden gehasped. In plaats van succes mag je anders een catastrofe verwachten! Als salesmanager bij het antivirusbedrijf Norman kom ik in winkels waar ik de shopmanager tracht zoover te krijgen onze producten te verkopen. Zodra ik de deur binnenstap, let ik heel goed op de atmosfeer en op het gedrag van de verkoper of manager. Is die heel los en joviaal, dan kopieer ik dat gedrag. Is deze persoon nogal stijf en zakelijk, kopieer ik dat ook. Mensen zijn vooral geneigd om samen te werken met iemand waar ze zich op hun gemak bij voelen en dat is nu net het hele idee achter flirten voor zakelijk succes. Wat ik echter nooit zal doen, is dialect spreken als de verkoper of manager dit doet. Dit zou van weinig professionalisme getuigen. Soms is het niet aangewezen gedrag over te nemen. Als mijn zakenpartner een defensieve houding aanneemt, armen of benen gekruist, dan probeer ik met het omgekeerde uit te lokken: hij neemt mijn open houding aan." Flirtgedrag hanteer je onbewust, ook al werd je er attent voor door het volgen van een cursus. Als je het heel bewust zou toepassen, val je door de mand en werkt het helemaal niet. Je gedrag moet altijd heel natuurlijk overkomen. "De overjarige verkopers die proberen hun producten letterlijk door je strot te rammen, zijn zo enthousiast dat je denkt dat ze elk moment een hartaanval kunnen krijgen."



Geert Conard

thee met sulker drinken en dat willen veranderen naar thee zonder sulker. Na een dozijn koppen weet je niet beter. Sommige mensen hebben het wel van nature meer in zich, maar ieder-

een kan het aanleren of verbeteren. Je moet dan wel je vooroordelen over het begrip flirten loslaten en je focussen op de ware betekenis van het woord."

lijks circa 500 bezoekers over de vloer. De directeur consulteerde mij, omdat hij vaststelde dat er heel veel kijkers in zijn showrooms opdaagden, maar dat er naar zijn zeggen per team onvoldoende omzet werd gehaald. Hij had alle mogelijke sales-trainingen al uitgeprobeerd. Volgens hem restte nog maar één ding en dat was het uitdiepen van de non-verbale communicatie. Hij had over flirtmanagement gehoord op de radio en erover gelezen in de dagbladen. Enkele weken na ons eerste gesprek waren de piloottrajecten een feit. Het

doel was om van een beduidend segment kijkers ook kopers te maken. Ik was er zelf van overtuigd dat dit door middel van de flirtraining zou gaan lukken. De meubelcase resulteerde in een fraai staaltje van professioneel geflirt met zakelijke successen als resultaat."

Hoe word ik een schat? Flirten als succesfactor op het werk, Angelique van 't Riet - Uitgeverij Spirit - ISBN 9021582236 - 15 E - 144 blz. (verwacht: april 2006)

Tien flirttips in een zakelijke context

1 Oogcontact

Wie een ander graag mag, maakt grote pupillen. Kleine pupillen getuigen van argwaan. Let op de kleur van de ogen. Kijk de ander zeker bij het begin en bij het eind van het gesprek in de ogen.

6 Charisma

Uitstraling is een sleutel tot succes. Stap zelfverzekerd op de ander af. Als verkoper moet je niet alleen in je product geloven, maar in de eerste plaats in jezelf.

2 Aandacht

Zet je gsm uit, meld het secretariaat dat je niet wil worden gestoord. Draai het pc-scherm van je af. Geef je volle aandacht aan je gesprekspartner. Je wil 'verleiden', niet afleiden.

7 Complimenteren

Train je elke dag in het geven van complimenten, zodat het een spontane attitude wordt. Complimentjes staan in verhouding tot de graad van vertrouwdheid met elkaar.

3 Passie

Een vleugje mediterrane passie is welkom! Handgebaren laten zien hoe enthousiast je bent. Maar overdrijf niet met theatrale bewegingen.

8 Aanraken

Een heikel issue. Aanrakingen in een zakelijke context blijven beperkt tot een stevige handdruk.

4 Sharing

Zoek de taalovereenkomsten met je gesprekspartner. Pas je intonatie en spreektempo aan.

9 Territorium

Bij zakelijke gesprekken geldt een persoonlijke (45-120 cm) tot een sociale afstandszone (120-360 cm). De intieme zone (minder dan 45 cm) is gereserveerd voor amoureuze flirts.

5 Imitatie

In het begin van het gesprek neem je bepaalde houdingen of gedragingen over, zoals knikken bij het luisteren. Na een poosje neem je zelf een andere houding aan. Als je partner die overneemt, ben je een succesvol 'verleider'.

10 Smile

Glimlachen ondersteunt de boodschap met een positieve lading. Het werkt aanstekelijk.



Angelique van 't Riet, Multiplicity Coaching: "Flirten heeft niets te maken met verleiden en versieren."

Hoe word ik een schat?

Tussen de workshops en lezingen door, flirt Angelique van 't Riet ook nog met de tekstverwerker. In april verschijnt haar boek *Hoe word ik een schat? Flirten als succesfactor op het werk*. Daarin komen onder andere volgende topics aan bod: flirten bij communicatie en verkoop, tips, trucs, praktijkverhalen, mimiek, lichaamstaal, stemgebruik, herkennen van gedragspatronen, omgaan met

seksuele spanningen op het werk en multicultureel flirten. "Tijdens diverse trainingstrajecten waarbij 'flirten naar zakelijk succes' de insteek was, kwamen heel veel praktijkvoorbeelden naar voren. Een heel aansprekend verhaal is dat van een meubelholding waar ik een paar trajecten uitzette. De verkopers die ik daar trainde, werken allemaal als team in een meubelwinkel en krijgen dage-

