

# FACILITAIR & GEBOUWBEHEER

Onafhankelijk weekblad voor facilitair management en gebouwbeheer in Nederland en Vlaanderen

Facility manager Marc Claassen:  
**'WTC haalt regiefunctie terug'**



Fm wordt steeds  
professioneler

Flirten helpt bij  
succesvol netwerken

Gerard Brand licht  
vertrek bij ISS toe

**MET FLIRTEN KUN JE ZAKELIJK SUCCES BEHALEN. DAAROM HUREN STEEDS MEER BEDRIJVEN EN INSTELLINGEN FLIRTCOACHES IN OM DE KUNST VAN HET PROFESSIONEEL FLIRTEN ONDER DE KNIE TE KRIJGEN. DOOR SUBTIEL GEBRUIK TE MAKEN VAN JE CHARMES KUN JE IMMERS NIET ALLEEN ZAKELIJKE DOELEN BEREIKEN, FLIRTEN HELPT OOK BIJ SUCCESVOL NETWERKEN EN IS BOVENDIEN GOED VOOR DE WERKSFEER, DUS VOOR DE PRESTATIES OP DE WERKVLOER.**



Foto HLP

■ Flirtcoach Angelique van 't Riet.

Flirten helpt bij succesvol netwerken

## Zet je charmes in om zakelijke doelen te bereiken

Gebruik een positieve openingszin. Kijk je gesprekspartner aan. Toon belangstelling. En glimlach. Het zijn de eerste beginselen van het zakelijk flirten. De eerste indruk bepaalt hoe een gesprek verloopt. De houding, de beginzin en ook de intonatie, alles telt bij een (zakelijke) ontmoeting. Toch zijn weinig mensen zich ervan bewust dat 93 procent van onze communicatie non-verbaal is. De boodschap is min of meer van ondergeschikt belang. Je wordt voornamelijk beoordeeld op je lichaamstaal. Daarom moet de eerste indruk staan als een huis.

### Topverkopers

Het zakelijk flirten is vlak na de eeuwwisseling opgekomen. Toen Nederlands eerste flirtcoach Angelique van 't Riet (38) en Paul Engelsman zes jaar geleden begonnen met het geven van workshops (Universal Flirting Academy) was het begrip nieuw. Inmiddels telt Nederland meerdere flirtcoaches, zoals Mirjam Wiersma (Helmaal jij), Judith Reinsma (Eigen Wijze) en Drazen Lisak (Flirtmanagement). De vraag naar flirtlessen is groot en groeit nog steeds. Grote accountantskantoren, banken en

universiteiten.... allemaal zien ze de voordelen van het zakelijk flirten in.

Net als topverkopers kunnen zakelijke flirters goed luisteren en communiceren, gemakkelijk contacten leggen. Ze zijn zich bewust van hun taal en lichaamstaal. En ze zijn vooral positief en altijd nieuwsgierig naar anderen. Ze zijn voortdurend bezig met anderen te verbinden. Met flirten kun

### De benefits van zakelijk flirten op een rij

- Je maakt het anderen naar de zin
- Je laat zien dat je respect hebt
- Je geeft iemand aandacht
- Je schept een positieve sfeer
- Je vergemakkelijkt het leggen van contacten
- Je schept een vertrouwensband
- Je wekt nieuwsgierigheid op
- Je gaat van oppervlakkigheid naar een diepgaand niveau

je je onderscheiden, klanten binden en een gewaardeerde collega worden. Wie wil dat niet?

'Flirten is geen rollenspel. Flirten is bewust zijn van jezelf. Weten wat je belemmeringen zijn en je vooroordelen en daar mee aan de slag gaan. Flirten wordt vaak geassocieerd met verleiden en versieren. Maar flirten is eigenlijk je weer herinneren wat je als kind altijd hebt gedaan om in contact te komen met een ander. Zet een kind in een zwembad in een Frans dorp en ze kijken en beoordelen de kinderen om hen heen. Ze weten vanzelf of het goed voelt of niet. Kinderen zijn puur en authentiek en daarom gebruiken ze al hun zintuigen om te verbinden', verklaart Van 't Riet die het boek 'Hoe word ik een schat' over flirten als succesfactor op het werk schreef.

### Belemmeringen

De workshopdeelnemers krijgen geen lijstje voorgeschoteld met de do's en dont's van zakelijk flirten. En ze hoeven ook geen rollenspellen te oefenen. Wat de Flirting Academy doet is de deelnemers bewust maken van hun belemmeringen en vooroordelen en ze daarmee zelf aan de slag laten gaan. Alleen iemand die overtuigd is van zichzelf kan flirten is hierbij de insteek. Iemand moet zich nooit anders voordoen

dan hij is. Hij moet zichzelf zijn.

'Tijdens een training komen we er al snel achter wat de belemmeringen zijn. Die zijn voor iedereen anders, net als de doelen. Vaak is het onzekerheid. Mensen denken dat ze niet goed genoeg zijn. Of ze zijn alleen tevreden met de hoogste score. Of ze denken dat de omgeving hen niet aardig vindt of lelijk. Er mensen die denken dat ze het aanspreken niet waard zijn. Of ze vinden hun collega beter', legt de flirtcoach uit.

'Het zijn allemaal overtuigingen. Dingen die in je hoofd zitten, die je je zelf hebt aangeprent en gevoed met energie. We telt is de binnenkant, niet de buitenkant. Of je nu dik, dun, mooi of lelijk bent interesseert me niet. Ik ben op zoek naar de kern van mensen. Als je op deze manier naar mensen kijkt, wordt het leven ook een stuk leuker.'

Tienduizenden personen, managers, leidinggevend, maar ook gewone werknemers hebben inmiddels een workshop of training gevolgd bij de Flirting Academy. En het wordt tijd want de meeste organisaties zijn niet meer in staat om hun per-

sonen te enthousiasmeren en op hun plek te zetten. Dat is volgens Van 't Riet een van de redenen waarom er een hausse is aan zzp-ers (kleine zelfstandigen zonder personeel). Omdat ze bij hun werkgever geen voldoening meer vinden en de ruimte krijgen die ze nodig hebben, beginnen mensen voor zichzelf. Als er meer wordt geflirt op de werkvloer wordt het verloop vermoedelijk kleiner.

## Checklist uit 'Hoe word ik een schat'

- Wees bereid te investeren in jezelf
- Houd altijd oogcontact
- Praat feitelijk, zowel bij een rationeel als een emotioneel gesprek
- Wees niet te direct
- Spiegel de ander (neem de houding en het gedrag van de gesprekspartner over)
- Gebruik je stem.
- Wees je bewust van je uitstraling en de indruk die je achterlaat
- Neem de tijd
- Ken de etiquette

sonen te enthousiasmeren en op hun plek te zetten. Dat is volgens Van 't Riet een van de redenen waarom er een hausse is aan zzp-ers (kleine zelfstandigen zonder personeel). Omdat ze bij hun werkgever geen voldoening meer vinden en de ruimte krijgen die ze nodig hebben, beginnen mensen voor zichzelf. Als er meer wordt geflirt op de werkvloer wordt het verloop vermoedelijk kleiner.

## Herkenning

'Je ego staat je eerder in de weg dan dat het je verder helpt. Een echte flirter is iemand

die ruimte geeft in plaats van neemt. Kijk eens om je heen wie er ruimte geeft. Dat zijn er nog veel te weinig. Waar we in een training naar toe werken is dat mensen in hun kracht komen te staan, dat ze ruimte kunnen geven. Dat betekent dat als ze moeten kiezen tussen luisteren of praten, ze het vermogen hebben om te luisteren. We denken allemaal dat we luisteren, maar dat doen we niet. De echte flirter hebben ook geen oordeel. Ze weten dat kijken door een filter geen doel dient. Je moet iedereen in zijn waarde laten.'

Van 't Riet stelt niet dat ze de mensen zo maar kan laten veranderen door een work-

## MET FLIRTEN KUN JE JE ONDERSCHIEDEN, KLANTEN BINDEN EN EEN GEWAARDEERDE COLLEGA WORDEN

shop van een paar uur. Wat ze doet is concreet voorbeelden geven van waar mensen in de praktijk tegen aan lopen. Door middel van opmerkingen uit de zaal toont ze aan waar de zwakke plekken van mensen

zitten, maar ook wat de sterke kanten zijn. 'Wat we willen bereiken is dat de mensen die de zaal uitlopen en denken 'hier moet ik wat mee doen. Ik kan hiervoor mijn ogen niet sluiten.' Ik hoop dat ze minimaal een gedragspatroon hebben herkend waarvan ze weten dat ze die moeten veranderen. Of ze dat doen is aan de mensen zelf.'

Soms ziet de flirtcoach deelnemers al tijdens een sessie veranderen. 'Het is meerdere keren gebeurd dat mensen na de workshop, soms al een dag later, hun baan hebben opgezegd. Helemaal vreemd is dat niet want ons doel is er voor zorgen dat

de mensen weer in hun kracht komen en kiezen voor zichzelf. Onze klanten krijgen dan ook altijd te horen dat er risico's verbonden zijn aan een workshop of training. Personeel kan opstappen. Maar uiteindelijk is dat altijd beter voor de organisatie. Je moet je als werkgever afvragen of je wel wil doorgaan met mensen die niet met hart en ziel werken.'

## Zaken doen

Als iemand lekker in zijn vel zit is hij altijd een aangenaam gezelschap. Dat straalt hij of zij uit, verklaart Van 't Riet. Ze legt uit dat het essentieel is om verbinding met iemand te krijgen. Maar dat betekent ook dat

je respect toont voor degene tegenover je zit. Je past bijvoorbeeld je kleding aan. En je gaat tijdens een lunch niet onbehouwen om met je bestek. Maar dat betekent ook dat je iemand accepteert die geen hand wil geven omdat dat in zijn cultuur niet gepast is. 'In andere landen, zoals India, Italië en zelfs in België is er veel meer aandacht voor het verbinden. Daar scoort men ook hoger op het gebied van de emotionele intelligentie dan in Nederland. Al zouden we maar een beetje van het menselijk gevoel kunnen overnemen', verzucht Van 't Riet. 'Japanners willen eerst verbinding maken voor dat ze zaken doen. Nederlanders komen het liefst meteen ter zake. Ze zouden meer rekening moeten houden met de normen en waarden van anderen. Je kunt jezelf er voor openstellen en vertrouwen op wat er komt.'

'Kijk eens naar de politici die mediatraining krijgen. Als je het mij vraagt moeten ze die training afschaffen. Politici moeten geen muur optrekken en de media afschermen. Ze moeten leren spreken uit hart want dan maken ze verbinding. Vanuit je kracht handelen is altijd het beste want daar kun je mensen mee overtuigen. Ik denk dat niet alleen managers, maar ook de politici vandaag de dag flirtlessen kunnen gebruiken.' ■

NICOLE KLUIJTMANS