

**- NIEUWE GEACTUALISEERDE JUBILEUMEDITIE -
HET ULTIEME HANDBOEK VOOR
IEDEREEN DIE GEHOORD WIL WORDEN!**

**SPREKEN MET IMPACT
LIVE... ÉN ONLINE**

VERBAAL MEESTER SCHAP

**DIRECT
TOE TE
PASSEN**

**MAXIMAAL
INDRUK MAKEN
IN GESPREKKEN,
VERGADERINGEN
& PRESENTATIES**

**AL RUIM
TIEN JAAR
NR. 1**

REMCO CLAASSEN

HEB JE WEL EENS EEN MOMENT WAAR JE ZOU WILLEN DAT IEMAND ANDERS DAN JIJ, IETS DOET, IETS LAAT OF IETS NOOIT MEER VERGEET?

In 'Verbaal Meesterschap' deelt Remco Claassen de beste technieken ter wereld met je. Hij verzamelde alle trucs en tips die verbale meesters gebruiken om te boeien, te verbinden en te beïnvloeden. Hij laat zien hoe je die gebruikt op kantoor, in het klaslokaal, thuis bij je partner & kinderen en op de Bühne. In een les, vergadering, sales pitch, coachinggesprek of presentatie. Met een volle zaal of achter een camera!

LEES DIT BOEK EN ONTDEK WAT JE AL DIE JAREN HEBT GEMIST!

*Remco weet
je van de eerste tot
de laatste minuut te
boeien en te raken. Wat je
opsteekt blijft je de rest
van je leven bij!*

Jos Burgers

Remco Claassen
is een rebelse trainer
die al ruim 25 jaar volle zalen
trekt. Hij richt zich op leiderschap,
persoonlijke ontwikkeling en
communicatie en is auteur van de
bestsellers IK en WIJ.

*De Nederlandse Anthony Robbins,
maar dan met meer humor!*

Berthold Gunster

VERBAAL MEESTERSCHAP

NUR 810



9 789464 372083

remcoclaassen.nl

VOORMALIG NR. 1 & EVERGREEN BIJ MANAGEMENTBOEK.NL

Sprekers, trainers, vergadertijgers, vloggers, podcasters, opvoeders, verkopers, onderwijzers, coaches en alle overige bühne-broeders & zusters opgelet! Iedereen die wel eens iets wil zeggen, ongeacht hoe groot het aantal luisteraars ook is, live of online:

JE WILT DAT JE WOORDEN IMPACT HEBBEN!

Verbaal Meesterschap kan wel eens je belangrijkste toolkit zijn voor jouw digitaal succes als vlogger, podcast producent, Zoom tijger of online coach. Elke vorm van online presentie smeekt om technieken die de aandacht vasthouden en maken dat mensen iets gaan doen, laten of nooit meer vergeten.

*Remco kan, wat niemand anders kan:
je 12 uur lang boeien en
met energie & doe-zin
naar huis sturen!*

Hans Janssen
DenkProducties

*Nuchter
Nederland is geen
land voor management-
goeroes, maar in Remco
Claassen hebben we
er warempel een.*

**Management
Team**



LEER OOK LIVE VAN DE BESTE TRAINER VAN NEDERLAND!

Niet alleen lezen hoe het moet, maar wil je ook ervaren en zien dat het kan? Laat je live inspireren door Remco! Verbaal Meesterschap is al 10 jaar lang het best beoordeelde seminar van DenkProducties. Bijna 3.000 deelnemers gingen je al voor. Kijk voor alle mogelijkheden op:

VERBAALMEESTERSCHAP.NL

Net zo uniek als het boek!

Bas de Graaff, ING Bank

Vol energie met super combi tussen inhoud en presentatie.

Sjoerd Haarman, KPN

Wow. Ik ga er niets over zeggen. Iedereen die weleens praat met andere mensen moet deze training volgen.

Eva van Ooijen

9,02

**AL 10
JAAR BEST
BEOORDEELDE
SEMINAR!**



**SPREKEN MET IMPACT
LIVE... ÉN ONLINE**

VERBAAL MEESTER SCHAP

**HET ULTIEME HANDBOEK VOOR
IEDEREEN DIE GEHOORD WILLEN WORDEN**



REMCO CLAASSEN

Remco Claassen Producties
Markt 5, 5554 CA Valkenswaard
www.remcoclaassen.nl

Trefwoorden: Effectieve communicatie, beïnvloeding, spreken voor publiek, manipu-helpen, beter presenteren

Eerste druk: 2011
Zeventiende druk (eerste druk jubileumeditie): 2022

Omslagfoto's (behalve profielfoto): Kiwi Bird Productions – Paul Reehorst
Omslagontwerp: Brenda Rademakers
Illustraties binnenwerk: Mike Pearse
Zetwerk: Elgraphic
Projectmanagement Jubileumeditie: Maximize Me – Brenda Rademakers
Tekstcorrectie & mentale ondersteuning Jubileumeditie: Maximize Me – Brenda Rademakers & Remko Boer
Columnisten Jubileumeditie: René Hendriks, Hans Janssen, Sydney Brouwer, Thijs Lindhout, Bernd Roelink & Ron Hubbers

© 2011 Remco Claassen
© 2011-2021 Uitgeverij Unieboek | Het Spectrum bv., Amsterdam
© 2022 Remco Claassen Producties | Advance Leadership Development B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 Auteurswet 1912, juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB, Hoofddorp).

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken dient men zich tot de uitgever te wenden.

ISBN 978 94 643 7208 3
ISBN 978 90 832 2798 6 (e-book)
ISBN 978 90 832 2799 3 (luisterboek)
NUR 810

remcoclaassen.nl
verbaalmeesterschap.nl

LinkedIN: remcoclaassen
Facebook: remco.claassen.1
Instagram: remcoclaassen

Voor de meer dan 250.000 mensen die door de jaren heen
vrijwillig of gedwongen naar mij hebben geluisterd

Voor de meer dan 125.000 mensen die mijn boeken en cd's
hebben gekocht en er ook iets mee hebben gedaan

Voor de meer dan 1.500 auteurs die hun kennis met mij
hebben gedeeld

Voor de meer dan 150 sprekers die ik op het podium heb
zien schitteren en zien lijden

Voor de 10-tallen familieleden en vrienden die ik tekort
heb gedaan door de meer dan 15.000 uur die ik op de
bühne heb gestaan

Stiekem is er maar 1 die de laatste 25 jaar het meeste
heeft geleerd; dat ben IK.

**Als dank deze bundel van inzichten die ik direct of indirect
van JULLIE heb gekregen.**

INHOUD

Voorwoord	9
Inleiding	11
Deel 1: Voordat je je mond opendoet	
1. Het gevaar van de hyperbutler	19
2. De rode bloemkool	33
3. Het WIJ/ZIJ-syndroom	51
4. Luisterblindheid	65
Deel 2: Spreken met impact	
5. Sprekerspijn	133
6. De drie pilaren van beïnvloeding	151
7. Hoe krijg ik de aandacht	187
8. Spreek de drie talen van je publiek	213
9. Lichaam & ruimte	237
10. Parallele communicatie	257
11. De kracht van hypnose	279
12. Een trap na geven	305
Deel 3: Een decennium Verbaal Meesterschap	
13. Verbaal Meesterschap Online	317
14. De SPIELBERG modus	325
15. Sfeer Injecties	333
16. De Stellende CONNECT	341
17. Mix je suf	349
18. Functioneel liegen	361
19. Word completion	369
20. Trapping	373
Bijlage	377

VOORWOORD

Vele uren gaan verloren aan oeverloos en kansloos gezever. Als we niet slapen, is communicatie de bezigheid waar wij per dag de meeste tijd aan besteden. Een van de inzichten die mij, als trainer op het gebied van leiderschap en effectiviteit, lang heeft beziggehouden is hoe weinig wij mensen weten over non- en verbale beïnvloeding. En dat terwijl praten dé belangrijkste vorm is van interactie tussen mensen. Sterker nog, jouw vaardigheden om anderen te kunnen overtuigen blijken uiteindelijk *het* verschil te zijn tussen succes en falen. Zowel zakelijk als privé worden de resultaten in jouw leven bepaald door *hoe* jij *wat wanneer* zegt.

Zij die de kunst van het 'spreken met impact' beheersen, krijgen de beste banen, zijn de meest effectieve leidinggevendenden, belanden het minst in echtscheidingen, creëren de mooiste resultaten bij de opvoeding van hun kinderen, komen het meest zelfverzekerd over en kunnen het meest voor de mensheid betekenen. Mee eens? Vind je het dan niet net als ik vreemd dat we nergens worden getraind op het gebied van Verbaal Meesterschap?

Ik ben op zoek gegaan naar inzichten en technieken die het meest effectief zijn in communicatie. Ik heb daarbij een maximale diversiteit voor ogen gehouden. Alle beroepen en vakgebieden waarbij communicatie de sleutel tot succes vormt, zijn aan bod gekomen. Van coaching tot commercie, van consultancy tot reclame en van debatteren tot hypnotherapie. Overal waar invloed en beïnvloeding essentieel is, ben ik gaan zoeken naar wat er te leren valt over Verbaal Meesterschap. Dit boek is een samenvatting van mijn zoektocht.

Leer hoe je kunt zorgen dat wanneer jij bent uitgesproken mensen iets gaan *doen*, iets gaan *laten* of iets *nooit meer vergeten!*

Toen ik dit boek schreef, was ik zeven jaar op rij de best beoordeelde spreker bij de twee meest prestigieuze congresbureaus in Nederland. Terwijl ik vroeger, als voormalig IT'er, nog geen deuk in een pakje boter lulde. Puur en alleen door toe te passen wat ik heb geleerd over effectieve communicatie, heb ik als spreker en trainer de top bereikt.

Grijp je kans naar meer overtuigingskracht. Als ik het kan, dan kun jij het ook!

PS. Wil je een opfrisbeurt, waarna je alles wat je hebt geleerd nog beter en effectiever kunt inzetten, kijk dan op verbaalmeesterschap.nl.

INLEIDING

In 1990 haalde Elizabeth Newton haar doctoraalexamen in de psychologie aan de Stanford Universiteit met een prachtig onderzoek. Ze liet tientallen mensen deelnemen aan een simpele communicatieoefening. Ze verdeelde de hele groep in tweeën en gaf beide groepen een verschillende taak. Groep A werd gebombardeerd tot ‘zender’ en groep B tot ‘ontvanger’. Beide groepen kregen een lijst mee met daarop titels van bekende liedjes. Zowel de zenders als de ontvangers kregen exact dezelfde lijst. De liedjes waren zo bekend dat alle deelnemers ze zeker zouden herkennen als ze deze hoorden. Liedjes in de trant van ‘Zie ginds komt de stoomboot’, ‘Slaap, kindje slaap’, ‘Het Wilhelmus’ en natuurlijk de onvergetelijke tophit ‘Heb je even voor mij?’ De zenders mochten tien liedjes kiezen en vervolgens moesten ze proberen te zorgen dat de ontvangers zoveel mogelijk liedjes zouden raden. Echter... de ontvangers mochten de zenders niet zien en de zenders mochten niet zingen of neuriën! De teams werden

gescheiden door een deur en het enige wat de zenders mochten doen, was het ritme van de tien liedjes op de deur kloppen. Op zich geen probleem, de liedjes waren zo simpel dat enkel het kloppen van het ritme de titel zeker zou verraden. Wat bleek echter, slechts 2,5 procent van de geklopte liedjes werd herkend. Dat is dus slechts een op de veertig liedjes.

Ik hoor je denken: Ja... én?, who cares?, is dáár iemand op afgestudeerd?!

Luister, dit onderzoek blijkt interessanter dan je wellicht op het eerste gezicht denkt. Wat is er namelijk nog meer aan de hand? Vooraf werd er aan elke zender gevraagd hoeveel van de door hun geklopte nummers er zouden worden geraden. Waarop de kloppers unaniem dachten dat ze minstens vijftig procent zouden 'scoren' in dit experiment. Dat betekent dat er minimaal vijf liedjes zeker zouden worden herkend. Hoe moeilijk kan het immers zijn... Neem nou 'Slaap, kindje slaap, daarbuiten loopt een schaap', dat wordt eenvoudig: 'KLOP-klopklop-KLOP... KLOP-klopklop-klop-klop-KLOP'. Dat wordt toch zeker geraden aan de andere kant van de deur. Maar niets blijkt minder waar.

Het grote verschil tussen de klopper en de ontvanger is dat de klopper het deuntje meezingt in zijn hoofd. Terwijl je klopt 'hoor' je het liedje en zorg je dat het een prachtig geheel vormt met jouw getrommel op de deur. Echter... de luisteraar aan de andere kant van de deur hoort alleen maar... morsecode. En daar is geen touw aan vast te knopen. Zelfs niet toen de inmiddels geïrriteerde kloppers nog harder op de deur gingen beuken; hoe dom kun je zijn om 'fucking KLOP-klopklop-KLOP' niet te herkennen?

Ligt het aan de deur? Welnee, zonder deur ertussen gaat het met de meeste gesprekken tussen mensen niet veel anders. Ook zonder de deur heeft iedereen het deuntje van zijn/haar eigen waarheid in het hoofd en ‘klopt’ vervolgens op andermans ‘deur’. Eerst vriendelijk, dan wat strenger en al snel beuken we er driftig op los.

Onder meer dit door Elizabeth Newton zo mooi in kaart gebrachte klopsyndroom heeft mij ertoe doen besluiten om dit boek twee delen te geven. En speciaal in deze Jubileumeditie is daar nog een derde deel bijgekomen!

Voordat ik ga vertellen wat voor een prachtige technieken er zijn om beter dan ooit jouw bericht met impact te communiceren, ga ik eerst een aantal onhandigheden van de mens in kaart brengen. Wij blijken namelijk maar liefst vier ingebakken valkuilen te hebben die het ons bijna onmogelijk maken om gemakkelijk tot de ander te kunnen doordringen. Alle vier hebben ze een functie in ons leven (gehad) maar ze zitten ons bij het communiceren met elkaar ontzettend in de weg. Als we deze vier niet snappen of niet weten hoe we ermee om moeten gaan, geeft deel twee van dit boek alleen maar meer miscommunicatie. Dat is zoiets als de kloppers van Newton een moker meegeven. De andere kant zal dan nog steeds niet begrijpen wat er wordt bedoeld, maar zal vervolgens ook boos verhaal komen halen voor zijn kapotgebeukte deur.

In het tweede deel leer je alle technieken van Verbaal Meesterschap en in het derde deel doe ik daar nog een schep met 10 jaar ervaring bovenop.

En speciaal voor deze jubileumeditie heb ik nog wat extra's voor je. Ik heb een aantal mensen bereid gevonden om hun ervaring met jou te delen uit hun reis naar verbale meesterlijkheid. Mensen met diverse functies en uit diverse branches. Hoe hebben zij het aangepakt? Wat zijn

de uitdagingen die je kan verwachten? Waar loop je allemaal tegenaan als je communicatief meer beïnvloedend wilt zijn? Je krijgt praktische tips uit het werkveld van onderwijs, sales, klantgerichtheid, persoonlijke ontwikkeling, eventmanagement en zelfs van de Nederlandse Marine. Geniet van hun bijdragen en ontdek wat het kan betekenen als je je tanden zet in dit prachtige vakgebied!

Wat maakt dat de mens dingen zegt of doet waar hij later spijt van heeft? Hoe komt het dat je de controle over je mond lijkt te verliezen wanneer je geëmotioneerd bent? Na dit hoofdstuk ben je beter in staat rustig de juiste woorden te kiezen. Bovendien kun je makkelijker inschatten wanneer je beter niets kunt zeggen.

1. HET GEVAAR VAN DE HYPERBUTLER

In de mens zitten diverse natuurlijke mechanismen die ervoor zorgen dat we niet in gevaar komen. Bewust en onbewust is ons lichaam continu bezig om ons letterlijk in leven te houden. Het is alsof er een soort 24-uursbeveiligingsbedrijf waakt over ons lijf en onze leden. Het is een prachtig geolied systeem dat als een soort privébutler ons non-stop bedient. Deze butler heeft grofweg twee hoofdtaken: het voorkomen van pijn en het creëren van plezier. In één zin gezegd: het zorgen voor comfort. Maar in de praktijk levert dat bovenstaande aandachtsgebieden op: *pijn en plezier*. Dit zijn twee heilige pilaren die veel invloed hebben op ons hele bestaan. Alle keuzes die wij in het leven maken, hebben deze pilaren als fundament. Duizenden jaren geleden kwam dit neer op twee simpele vragen: 'kan ik het eten?' of 'eet het mij?' In beide gevallen betekende het meestal één ding... *rennen!* De mens is van

Van stuiterbal naar genadeloos scherp

Column van: Ron Hubbers
 Commercieel & Management Ontregelaar
commercieelmeesterschap.nl

Fompschool

Ga met me mee naar de jaren '80 van de vorige eeuw (auw, dat klinkt oud). In een Nijmeegse buitenwijk liep ik als jochie rond. Ronny. Type stuiterbal. Voetbalstuiterbal. Want voetbal was toen nog niet de belangrijkste bijzaak van het leven; het was het leven.

Best een slim gastje die Ronny. Al zeg ik het zelf. Maar stilzitten? Op een stoel. Luisteren naar leraren. Pffff hou op. Er waren belangrijker dingen te doen! Zoals voetballen. Drie middelbare scholen versleten om een havo-diploma te halen. Het concept van de fomp-school past mij gewoon niet.

Verbaal Meesterlijke docenten

En toch waren er ook toen al docenten die me op het puntje van mijn stoel hielden. Wat was hun geheim? Waarom zorgt de één direct voor een onvermijdelijke afhaakimpuls terwijl de ander je aandacht pakt en weet vast te houden?

Ik was een drol in wis- en natuurkunde. Maar ik ken nog steeds de mooie verhalen over het magische getal π , de stelling van Pythagoras en de wet van behoud van energie. En ik ga nog steeds kwispelen als ik eraan denk. Die docenten waren gewoon onbewust bekwaam Verbaal Meesterlijk.

Even een frustratieprojectie tussendoor: Is het niet dramatisch dat we kinderen dwingen in lessen te zitten van leraren en leraressen die niet Verbaal Meesterlijk zijn?

LeidersAP en een kroket

Fast forward naar kortgeleden. Remco hield mij 40 uur vast op een stoel in zijn training 'De Essentie van Leiderschap'. Zonder eten en drinken, zonder slaap. Hij ontkent dat. Hij heeft me leidersAP en een kroket gegeven, beweert hij. De waarheid ligt waarschijnlijk in het midden.

Hij liet me lachen, janken, jongleren, denken, doen en voelen. Non-stop. Ik begreep zijn boodschap niet alleen: ik beleefde het. En die boodschap is onlosmakelijk deel van mijzelf geworden.

Maar hoe deed die gast dat? Met zijn lipje schoenen en ruitjes-shirt. Gek werd ik ervan. Na zijn 3,5-daagse deelde Remco zijn geheim in Verbaal Meesterschap. De combinatie van die twee creëert echt een powerhouse. Voor iedereen die iets doet met communicatie. En dat is iedereen.

En ik moest er wat mee, vond ik. Eerlijk? Ik stuitte weer als dat jochie in Nijmegen toen ik besepte dat ik dit als salestrainer na 20 jaar móest gaan linken aan de berg bewezen en bestaande salesmethodieken. Kwispeldiagnose geslaagd. Mijn kompasnaald wees strak in deze richting. Commercieel Meesterschap is de missie.

Commercieel Meesterschap

Denk je eens in: zoveel professionals die goed zijn in hun vak. Zovelen die met oprechte intenties klanten willen helpen. Zoveel professionals die 'acquisitie' of 'new business' ineens als taak hebben. Terwijl ze 'verkoop' eigenlijk maar een ellendig verschijnsel vinden. Toch een soort opgedrongen fomp-school...

Wat nou als we dit eens omdraaien? Dit is de kern, hou die vast:

Juist in commercie moet je Echt & Oprecht zijn. Je expertise is je fundament. Het bouwen van commerciële samenwerking is je opdracht. En het kan allemaal samen. Sterker nog: als je een zakelijke relatie wil bouwen, dan moet het samen.

Toch weer leiderSAP

Nog niet zo lang geleden deelden Remco en ik een goede fles wijn en heerlijk eten (toen wel!). We zijn het eens. Verbaal Meesterschap en Commercieel Meesterschap kunnen niet zonder elkaar.

Daarom, tot slot, nog een paar uitsmijters voor Commerciële Meesters (in wording). Deze moet je vanaf vandaag genadeloos gaan gebruiken.

Hanteer het Deurknopinterview. Begin with the end in mind. Wat is kernboodschap? Wat wil je dat je klant gaat Doen, Laten en nooit meer mag Vergeten? En vooral: hoe wil je dat je klant zich Voelt over jullie ontmoeting?

Te veel professionals gaan een commercieel gesprek intuïtief in, dat noemen ze 'open'. "Je moet er toch open ingaan?" hoor ik dan. Maar wat nou als jij je intuïtie versterkt met een plan?

Wees niet bang voor kiespijn. Jij denkt: "Ik heb zoveel expertise! Het moet eruit! Ik moet het delen! Dan ben ik deskundig en betrouwbaar."

Nee dus. Kies. Je klant onthoudt maar 5-plus-of-min-2 elementen. De rest is dus allemaal gelul in de ruimte. Zorg er dus voor dat je jouw kernboodschap chirurgisch scherp kunt overbrengen.

Red je klant van Manuel en De Rode Bloemkool. Heb je klanten die besluiten uitstellen en weerstand vertonen? In een commerciële rol ben je eigenlijk gewoon de risicostressmanager van je klant.

Jij veroorzaakt stress door belangrijke besluiten te vragen. Je klant heeft drie basisreacties: fight (weerstand), flight (afhaken) of freeze (uitstel).

Dit is natuurlijk klantgedrag dat jij met eenvoudige technieken kan beïnvloeden. Geen leerstof van de fomp-school. Wel van Commerciële Meesters. Transformeer jezelf van stressbron naar stressoplosser.

Jouw missie

Nu echt tot slot. Aan de slag!

Bepaal de richting van jouw kompasnaald. Zet dat om in betekenis voor je klant. Heb een plan. Ken je kernboodschap. Snoer jezelf de mond. Wees de stressoplosser. En maak plezier. Dat vooral.