

Communiceren is een vaardigheid

Goed advies wordt best uitgetekend

In rapporten werken we al vaker met verhelderende grafieken. Maar ook tijdens een gesprek kunnen we het advies beter overbrengen met schema's (in kleur).

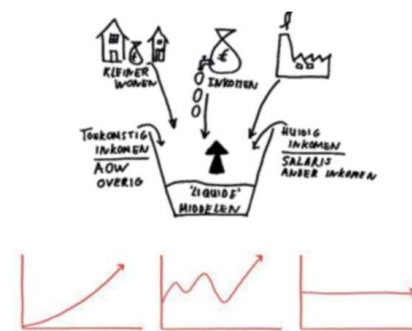
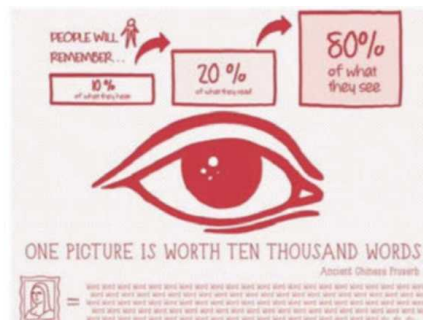
Er zijn veel softwareapplicaties die helpen om met schema's en grafieken inzicht te verschaffen in geldzaken. Maar gewoon met pen en papier lukt het ook al beter. Mensen begrijpen bovendien alles veel sneller als je kleuren en symbolen gebruikt. Dat weten we al sinds de prehistorie. Via grottekeningen werden niet alleen verhalen verteld, de tekeningen waarschuwden ook voor gevaar.

En toch bevatten heel wat geschreven adviezen van verzekeraars en financiële instellingen vooral algemene (polis)voorwaarden en disclaimers. Nu worden de laatste jaren al wel meer grafieken en diagrammen toegevoegd om klanten te overtuigen. Mensen begrijpen de dingen ook beter als er gecommuniceerd wordt met symbolen. Er kunnen zelfs emoji's en emoticons in verwerkt worden.

Doordacht kleurgebruik zal ervoor zorgen dat de elementen in het rapport die jij wil benadrukken extra opvallen. Je kunt met kleuren schema's en grafieken duidelijker maken, maar ook passages en woorden in de verf zetten. Maar overdrijf niet, zeker niet voor een presentatie met een whiteboard of flipover. Drie à vier kleuren (rood, blauw, groen en zwart) is al veel. Vooral zwart en rood worden vaak gebruikt bij eenvoudige animaties.

Ook tijdens een gesprek kunnen we ons advies vaak beter overbrengen met schema's. Een handgeschreven A4-tje met een paar 'visuals', een kleine grafiek en een matrix met kerncijfers die de conclusie onderbouwen, overtuigen beter dan een half uur uitleg. Neem er de volgende keer een blad papier bij om iets wat moeilijk in een paar zinnen samen te vatten is, op een schematische manier uit te tekenen. Amerikanen noemen dat de 'back of the napkin'-methode.

Robert van Beek



Als onderdeel van een grafiek om verschillende richtingen aan te geven. De pijl in een lijngrafiek kan worden gebruikt om variatie in toestanden te presenteren.



Robert van Beek is auteur en vertaler van een 20-tal boeken over adviesverlening. Samen met Jan Aniel en Ramon Wernsen schreef hij voor Wolters Kluwer: "Financieel advies: de volgende stap". Als consultant (CFP® €FA FFP) en lid van verschillende professionele organisaties volgt hij wereldwijd de trends in adviesverlening.

KLEURGEBRUIK

Kleur kan voor een krachtigere impact zorgen, maar houd rekening met de volgende associaties:

- Rood:** passie, kracht, opwinding, stoppen, opletten
- Oranje:** warmte, vriendelijkheid, spiritualiteit, evenwicht
- Geel:** geluk, pret, toejuichen
- Groen:** natuur, milieu, rust, 'go', afgunst (groen van jaloezie)
- Blauw:** stabiliteit, koningschap, gezag, kou
- Paars:** romantiek, mystiek, adel, koningschap
- Bruin:** aarde, warmte, natuur, landelijkheid
- Zwart:** verfijning, macht, moderniteit, duisternis, kwaad
- Wit:** zuiverheid, onschuld, waarheid, vrede