

Een passend advies over arbeidsongeschiktheid



Aflevering 1: Waar begint het succes?



Aflevering 2: Tips voor het gesprek met je klant (1)



Aflevering 3: Tips voor het gesprek met je klant (2)



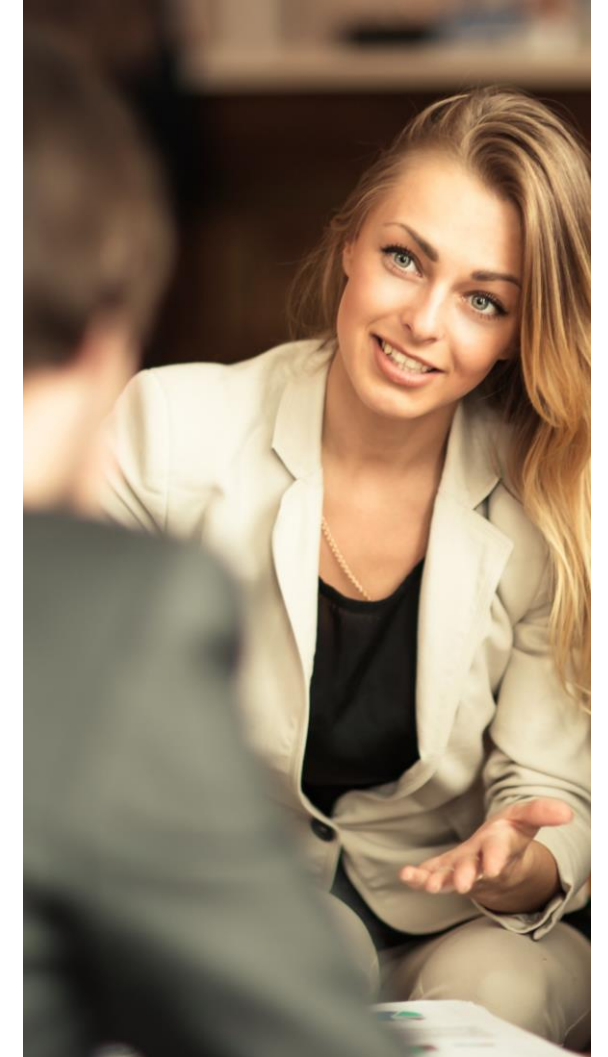
Aflevering 4: Kennis over arbeidsongeschiktheid



Aflevering 5: Analyse, advies en vastlegging



Aflevering 6: Onderhoud en nazorg



Tips voor het gesprek met je klant



- Tips om je klant te interviewen
- Het belang van doorvragen en reflecteren
- Voorkomen van en omgaan met bezwaren en weerstanden

Hoe maak je je klant optimaal risicobewust?

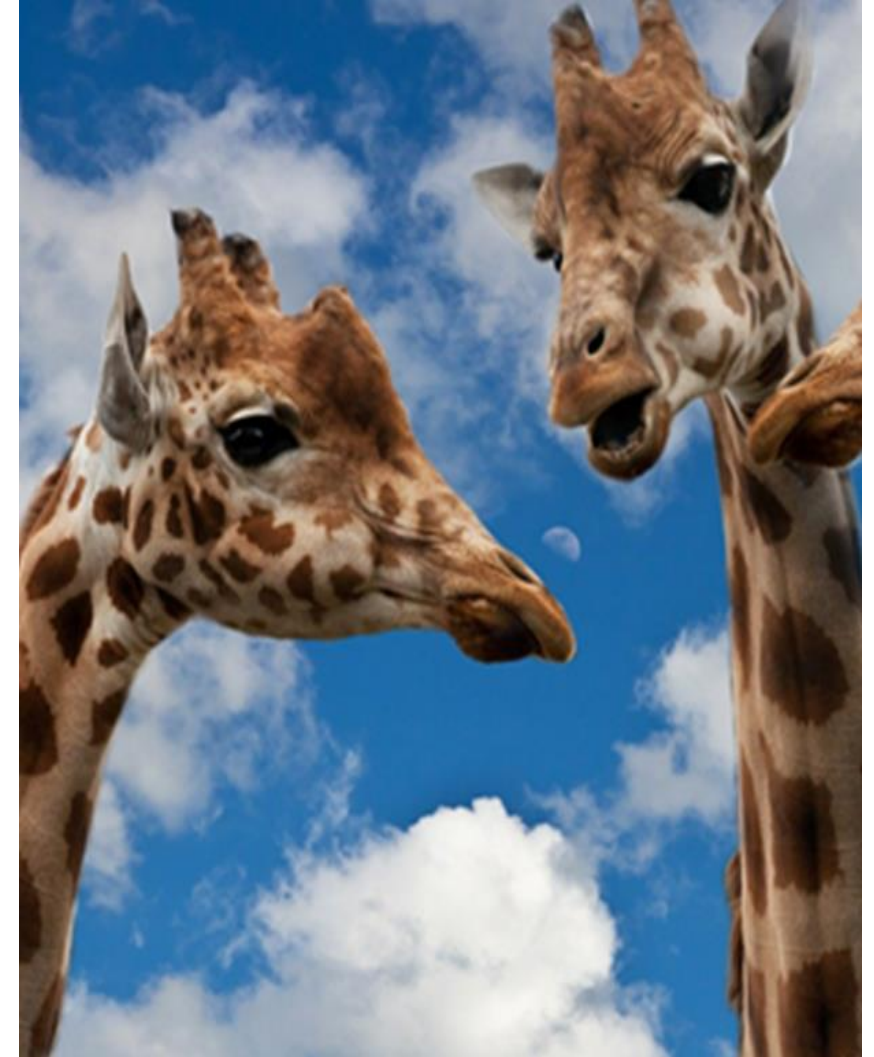


- Wees zelf gemotiveerd om het onderwerp te bespreken
- Maak de **netto** inkomensterugval inzichtelijk
 - Eigen software of www.berekenhet.nl
 - De klant laten budgetteren helpt bij risicobewustwording
- **Interview je klant over zijn/haar risicotolerantie en risicobeleving**
- Vergelijk het AO risico statistisch met het risico van overlijden
- Vraag of jouw klant iemand kent die langdurig ziek is (geweest)
- Ken (globaal) de prijsstelling van het product
- Maak gebruik van de beschikbare hulpmiddelen van TAF

Tips om je klant te interviewen

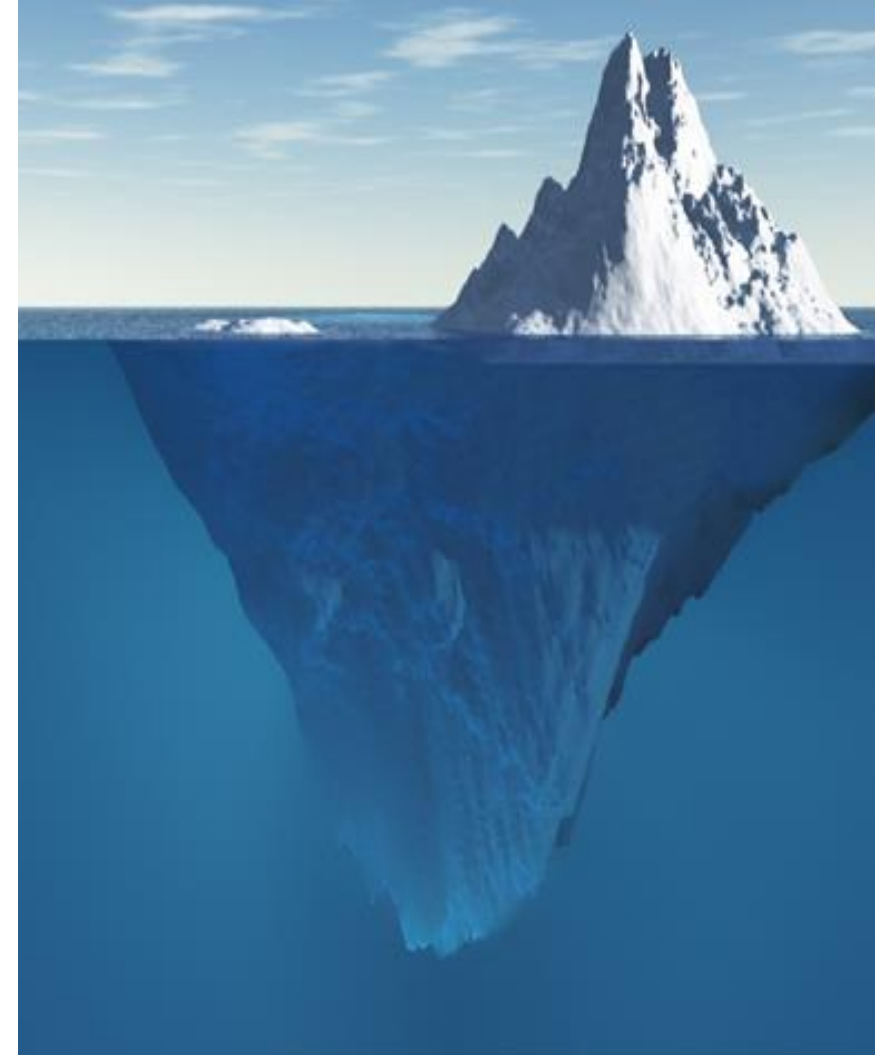


- Bewustzijn creëren / overwegingen meegeven zonder overtuigingsmodus
- Interview je klant
 - Stel open vragen
 - Luisteren om te begrijpen wat iemand bedoelt
 - Doorvragen / reflecteren
 - Samenvatten



Tips om je klant te interviewen

- Reflectief luisteren
- Papegaai (letterlijk herhalen)
- Inhoud (inhoud in jouw woorden herhalen)
- **Voorkom het woord 'ik'**



Het belang van doorvragen en reflecteren



■ Wat levert reflecteren en doorvragen op?

- Klant voelt zich gehoord en gezien
- Meer informatie
- Helpt je klant ruimte te geven hardop na te denken
- Voorkomt monologen van de adviseur
- Klant komt in beweging
- Voorkomt weerstanden

■ Voorwaarden voor een goede reflectie:

- Doseer
- Intoneer de reflectie aan het einde van de zin naar beneden
- Straal non verbaal uit dat je behoefte hebt aan meer informatie

Voorkomen van en omgaan met weerstand



- Hoe verleen je voorrang?
- Reflecteren en uitvragen
- Eerst begrijpen, dan begrepen worden
- Soms is de omweg de kortste weg



In de volgende aflevering



Kennis over arbeidsongeschiktheid

- Uiteenzetting WULBZ en WIA
- Feiten en cijfers: hoeveel mensen zijn AO in welke uitkeringscategorie
- Welk AO scenario kies je als uitgangspunt?
- Werkgeversregelingen

