

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Intakegesprek	ja	nee	toelichting
Fase 1 ■ Inleiding van het gesprek			
Stel je jezelf voor?			
Stel je jouw cliënt op zijn gemak?			
Geef je het doel van het gesprek aan?			
Geef je de tijdsduur van het gesprek aan?			
Maak je contact met jouw cliënt?			
Fase 2 ■ Oriëntatie op het probleem			
Vraag je goed door over het probleem van de cliënt?			
Luister je aandachtig naar zijn verhaal en antwoorden?			
Geef je regelmatig samenvattingen ?			
Vraag je goed door naar feiten en bewijsstukken?			
Geef je geen inhoudelijk commentaar op het verhaal van de cliënt?			
Toon je begrip voor eventuele emoties tijdens het verhaal van de cliënt?			
Maak je aantekeningen tijdens het gesprek?			

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Intakegesprek (vervolg)	ja	nee	toelichting
Fase 3 ■ Verwachtingen polsen			
Vraag je de cliënt welke vervolgacties/oplossingen hij zou willen?			
Vraag je de cliënt naar wat hij van jou zou willen?			
Geef je aan dat je nu nog geen oplossing kunt geven en daar pas later mee komt?			
Temper je de verwachtingen als die niet realistisch zijn?			
Fase 4 ■ Vervolgprocedure afspreken			
Geef je aan welke vervolgactie(s) je gaat ondernemen?			
Geef je aan wat, hoe en wanneer de cliënt van jou te horen krijgt?			
Geef je aan of de cliënt een bevestiging van de inhoud en afspraken van dit gesprek ontvangt?			
Vraag je aan de cliënt of hij nog vragen heeft?			
Fase 5 ■ Afsluiting van het gesprek			
Geef je de cliënt een hand ter afsluiting van het gesprek?			

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Adviesgesprek Tell and Explain	ja	nee	toelichting
Fase 1 ■ Inleiding van het gesprek			
Stel je jouw cliënt op zijn gemak?			
Geef je het doel van het gesprek aan?			
Geef je de tijdsduur van het gesprek aan?			
Geef je de structuur van het gesprek aan?			
Maak je contact met jouw cliënt?			
Fase 2 ■ Formulering van het advies			
Geef je de adviesvraag kernachtig weer?			
Spreek je in heldere leektaal?			
Zit er een heldere opbouw in jouw uitleg?			
Vermijd je juridisch jargon?			
Houd je oogcontact tijdens het gesprek?			
Fase 3 ■ Bespreking van het advies			
Vraag je aan de adviesvrager of hij alles begrepen heeft?			
Zijn je antwoorden op vragen to the point?			
Vat je regelmatig samen?			
Rond je af met een bevestiging van de cliënt over de acceptatie van het advies?			

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Adviesgesprek Tell and Explain (vervolg)	ja	nee	toelichting
Fase 4 ■ Afsluiting van het gesprek			
Geef je een samenvatting van de gemaakte afspraken?			
Geef je de cliënt een hand als afsluiting van het gesprek?			

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Adviesgesprek Tell and Listen	ja	nee	toelichting
Fase 1 ■ Inleiding van het gesprek			
Stel je jouw cliënt op zijn gemak?			
Geef je het doel van het gesprek aan?			
Geef je de tijdsduur van het gesprek aan?			
Geef je de structuur van het gesprek aan?			
Maak je contact met jouw cliënt?			
Fase 2 ■ Formulering van het advies			
Geef je de adviesvraag kernachtig weer?			
Spreek je in heldere leken taal?			
Zit er een heldere opbouw in jouw uitleg?			
Geef je helder de verschillende opties aan?			
Geef je de slaagkansen per optie aan?			
Geef je de voor- en nadelen per optie aan?			
Vermijd je juridisch jargon?			
Houd je oogcontact tijdens het gesprek?			

hoofdstuk 9 ■ Adviseren

Checklist Adviesgesprek Tell and Listen (vervolg)	ja	nee	toelichting
Fase 3 ■ Bespreking van het advies			
Vraag je aan de adviesvrager of hij alles begrepen heeft?			
Zijn je antwoorden op vragen to the point?			
Vat je regelmatig samen?			
Geef je gevoelsreflecties bij emotionele reacties van de cliënt?			
Luister je goed naar de bezwaren of twijfels van de cliënt?			
Geef je de cliënt tijd om al zijn vragen te stellen?			
Laat je de cliënt zelf beslissen?			
Check je of de cliënt de consequenties van zijn keuze duidelijk heeft?			
Rond je af met een bevestiging van de cliënt over de keuze van aanpak?			
Fase 4 ■ Afsluiting van het gesprek			
Geef je een samenvatting van de gemaakte keuze en de daaruit voortvloeiende afspraken?			
Geef je de cliënt een hand ter afsluiting van het gesprek?			