

Zo laat jij jouw unieke waarde zien



Chantal van den Berg: 'Door je communicatie subtiel aan te passen, creëer je authentieke meerwaarde en word je een onmisbare schakel in je organisatie'

In een wereld waarin AI steeds meer van onze taken overneemt, maken juist onze menselijke kwaliteiten ons onmisbaar. AI zal ons vermogen tot verbinden of inleven nooit kunnen kopiëren. Op het event op 18 november vertelt expert in de gedragspsychologie Chantal van den Berg precies hoe jij je sociale skills voor je laat werken.

Dat ze een veelgevraagd spreker in de gedragspsychologie en neuromarketing zou worden, was aan het begin van haar carrière niet direct vanzelfsprekend. Na een secretaresseopleiding aan Schoevers, werkte Chantal van den Berg twee jaar in het vak, waarop ze besloot een studie bedrijfswetenschappen te gaan doen. Hierna startte ze bij een groot pensioenfonds. En daar kwam ze voor het eerst in aanraking met neuromarketing.

"Het was mijn taak om mensen onder de 50 jaar enthousiast te krijgen om zich meer in hun pensioen te verdiepen. Behoorlijk kansloos, totdat ik een artikel las over wat er in de hersenen gebeurt als mensen naar reclame kijken. Daarin stond dat je iemands beleving van een onderwerp, en dus zijn of haar gedrag, kunt veranderen door andere beelden aan te bieden. Natuurlijk heel interessant voor mijn populatie. Want in plaats van sec te zeggen: 'Kijk op

mijnabp voor je pensioen', zeiden we: 'Je salaris is 2.000 euro, hoe hoog denk je dat je pensioen dan is in euro's? In mijnabp vind je het antwoord.' Mensen wilden namelijk wel graag weten hoeveel pensioengeld ze kregen ten opzichte van hun huidige salaris. Dat zo'n kleine aanpassing zo goed werkte, vond ik fascinerend. Ik ging me verdiepen in gedragspsychologie en volgde verschillende opleidingen."

CTRL-C

En nu geeft Chantal lezingen over neuromarketing en vertaalt deze wetenschap naar de praktijk. Ze verduidelijkt hoe dit werkt. "Onze hersenen gebruiken graag shortcuts voor zaken die ze op een andere manier te veel tijd en energie kosten. Vergelijk het met de ctrl-c-knop van een computer: natuurlijk kun je via het menu iets kopiëren, maar je kunt ook gewoon de ctrl-c-knop gebruiken. Bijvoorbeeld, het nemen van beslissingen, dat koppelen we aan de emotie die we bij iets of iemand voelen. Van iemand met een charismatisch uiterlijk bijvoorbeeld, denken we meteen dat hij of zij heel competent is. Onze hersenen kennen zo'n 150 van die shortcuts om alle prikkels die op ons afkomen zo effectief mogelijk te kunnen verwerken."

FRAMING: HOE JE IDEEËN WÉL LANDEN

Chantal legt uit hoe je als assistant neuromarketing voor je kunt laten werken. Chantal: "Met de assistants ga ik op zoek naar shortcuts waarmee ze in hun werk veel te maken hebben en met welke daarvan ze direct hun voordeel kunnen doen. AI kan bijvoorbeeld geen emoties aanvoelen, dus dat is het sterke punt van ons, mensen. Een van de shortcuts in de keynote heet framing. Dat houdt in dat je informatie of een boodschap op zo'n manier presenteert dat je mensen ongemerkt de kant op stuurt waarheen je ze wilt hebben. Dat kun je bijvoorbeeld positief of negatief doen. Ik ga de assistants leren hoe ze hun goede ideeën op zo'n manier aan hun manager kunnen presenteren, dat die denkt: hee, dit is echt goed, dit moet ik overnemen. Door je communicatie zo heel subtiel aan te passen, creëer je authentieke meerwaarde en word je een onmisbare schakel in je organisatie." Dat is ook wat wij voor hebben op AI, licht Chantal toe: wij kunnen het waarom van een keuze uitleggen. "AI kan alleen data presenteren op basis van ingevoerde patronen, maar daar zit geen doordachte laag onder. Daarbij kan AI wel voorbeelden geven van framing, maar daar niet de juiste emotie onder leggen. Wij kunnen dat wel. Doordat je je organisatie als assistant door en door kent, voel je aan welke manier van presenteren bij een bepaalde leidinggevende het beste werkt."

Keynote Chantal van den Berg: Slimmer werken, meer impact: De kracht die geen enkele technologie kan vervangen