

Klantgericht zijn zonder klanten

Jos Burgers is voor mij een voorbeeld. In zijn laatste boek [De Wet van Snuf](#) staan bijzondere bedrijfssituaties ter lering en vermaak. De titel van deze blog is door dit boek geïnspireerd. Klantgericht werken gaat goed zonder klanten. Zonder bemoeienis van klanten gaat je werk voor de wind. Geen klanten die je van je werk afhouden door dringende telefoontjes en emails. Voor ondernemers die breder denken heb ik vijf aspecten die je helpen bij echt klantgericht werken.

Je bent te vertrouwen

Het vertrouwen in je bedrijf neemt zienderogen toe door elke afspraak met je klanten na te komen. Mocht je een afspraak door onvoorzienne redenen niet kunnen nakomen, kom dan direct in actie. Neem contact op met de klant. Leg duidelijk de reden uit en kom zelf met een alternatief. Henk Gemser, de fameuze schaatscoach, heeft een goede vuistregel. "Ik kom elke afspraak na. Ik maak alleen afspraken die ik na kan komen".

Je bent duidelijk

Hanteer in gesprekken met de klanten KISS. Keep it stupid simple. De klant zal je daarom waarderen. Klanten krijgen dag in dag uit een gigantische berg informatie over zich heen gestort. Door zorgvuldig en eenvoudig te communiceren help je de klant goed op weg met je rijkdom aan ervaring. Het doorschieten in Jip en Janneke taal is een brug te ver. Eenvoudig betekent nadrukkelijk niet kinderachtig.

Je bent vriendelijk

De klant waardeert een optimistische en realistische benadering van zaken doen. Hij wil verder op weg geholpen worden. Het draait in essentie om wat de klant wil. Een vriendelijk woord, een glimlach en de klant echt willen helpen bevordert het zakelijk contact met je klant. De klant zit absoluut niet te wachten op je privé sores. Daarvoor is het immers privé sores.

Je wilt echt helpen

Klanten waarderen het dat je ze snel en effectief bij vragen helpt. Maak het de klant vooral gemakkelijk zaken met je te doen. Je creëert direct een enorme klantenloyaliteit voor je bedrijf.

Je verplaats je in de klant

Geef antwoord op de vraag 'Als ik de klant was, wat zou ik willen?' Vergelijk je antwoord met die van de antwoorden van klanten nadat je een dienst geleverd hebt. Dit komt je zakelijke dienst ten goede.

Kortom. Overtref de verwachtingen van je klant. Vraag klanten, nadat je een dienst hebt geleverd, hoe ze de dienstverlening hebben ervaren. Dit leert je nog beter te kijken door de ogen van de klant. Het resultaat is dat je effectief klantgericht gaat werken. Werk levert die de klant waardeert en je een betere ondernemer maakt.

???

Vrijblijvend advies aanvragen?

- Bel voor direct contact naar **050 314 34 70**
- Mail naar [ik wil advies over](#)