

Technieken Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is voldoen aan de verwachtingen van de klant '+ 1'.

Voldoe je aan de verwachtingen, dan vinden we dat normaal. Doe je minder, dan ontstaan ontevredenheid, problemen en klachten. Voldoe je aan 'de verwachtingen +1', dan ben je klantgericht.

Klantgerichtheid omvat meer dan het eerste contact aan de receptie. Het is er voor alle medewerkers binnen de organisatie die in contact komen met de klant, zowel de **interne als de externe klant**.

Klantgerichtheid is een samenspel van heel wat kleine zaken. Dit geldt ook door de technieken.

Model van klantgerichtheid



Personaliseren

Iemand aanspreken met zijn of haar naam legt altijd een persoonlijke relatie. Het is een methode die nooit faalt. Het geeft aan dat je de moeite nam om uit te zoeken wie de klant is door zijn of haar naam te gebruiken.

Wanneer de naam vermeld staat op een badge of een creditkaart, dan krijg je die info op een presenteerblaadje aangeboden, maak er gebruik van.

Een voorbeeld:

Wanneer je de klantenkaart van een klant teruggeeft kan je ofwel zeggen: "Dank u mevrouw en tot ziens." ofwel, "Dank u mevrouw Romy, ik hoop u hier binnenkort terug te zien".

Technologie biedt ons tegenwoordig volop kansen om de naam van de klant meer te gebruiken. Maar door gewoon alert te zijn kom je al een heel eind.

Geef de klant eerst wat hij vraagt, dan pas wat hij nodig heeft

Sommige klanten zitten fout, maar geven het niet snel toe. Meer zelfs, ze schuiven de schuld eerst in jouw schoenen. In dit geval geldt de volgende regel: `Geef de klant eerst wat hij vraagt, dan pas wat hij nodig heeft.` Een voorbeeld:

Mijnheer De Schrijver meldt zich aan en beweert bij hoog en bij laag dat hij een afspraak heeft met Mr. Rymenants. Dit is echter niet het geval. Zeg dan niet: "Dat is geen afspraak met meneer Rymenants, maar met meneer Meunier". "Neen, neen: het is wel degelijk met Rymenants, want ik heb hem gisteren nog gebeld." Beter is: "Een afspraak met meneer Rymenants, ik zoek hem even voor u. Ah meneer De Schrijver, ik zie hier dat de afspraak is doorgegeven aan meneer Meunier, ik roep hem even voor u."

Pas het verzekeringsprincipe toe

Wat doe je met klanten die 'Wat als-vragen' stellen en daardoor de indruk geven dat ze aan jou twijfelen? Vb: "Wat als de vergadering hier langer duurt?", "Wat als het product niet werkt?" Zo een klant zoekt niet zozeer een antwoord op zijn vraag, maar wel een geruststelling, een garantie, zekerheden. Daarom is het belangrijk dat je het verzekeringsprincipe toepast.

Een voorbeeld:

Als een verhuizer de vraag krijgt: "Als jullie iets laten vallen, wat dan?", antwoordt hij beter niet: "Daarvoor zijn wij verzekerd", maar wel: "Onze mensen zijn allemaal ervaren en getrainde vaklieden, bovendien gebruiken wij de beste inpakmaterialen. Nu, mocht er toch iets vallen (het is onmogelijk om een fout uit te sluiten), dan zijn wij hiervoor verzekerd."

In het bovenstaande voorbeeld is het ook belangrijk dat je zegt wat je allemaal doet om iets te voorkomen. En als het dan toch gebeurt, dan hebben we daar wel een oplossing voor.

Het verzekeringsprincipe stelt voorop dat je je uitleg niet begint met de oplossing, maar met wat er allemaal voorzien is om te voorkomen dat het probleem zich voordoet. Spreek zo dat je klant 'DHIWA!' kan zeggen, Daar Heb Ik Wat Aan.

Maak gebruik van de tandartstechniek

Vaak doe je als medewerker je uiterste best om de klant zo snel mogelijk verder te helpen. Je mompelt 'momentje', loopt naar achter of begint op je klavier te tokkelen. Het probleem is niet dat je je werk niet doet, het probleem is dat de klant niet weet wat er aan het gebeuren is. Maak daarom gebruik van de tandartstechniek (de tandarts doet dit: 'Je gaat een prikje voelen, ik ga nu boren, ...'). Concreet betekent dit dat je zoveel mogelijk zegt wat je doet.

"Ik vraag het even voor u na bij mijn collega", "Ik bel hiervoor de technische dienst", "Ik zoek even uw afspraak op, het volgende scherm, de lijst van afspraken, om 3 uur: ah, meneer Devriendt, ik zie het, u heeft een afspraak met ...".

Om overduidelijk te maken wat we bedoelen: vergelijk het met een consultatie bij een dokter. Er is niets zo frustrerend of zo denigrerend als onderzocht worden terwijl

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

de dokter binnensmonds praat. En de enige uitleg die de patiënt dan krijgt is op het einde: 'Goed, u mag zich aankleden'. Hoe voel je je dan?

$$GK = GC + EPI + D + D + D$$

Wat is er allemaal van belang om passende klantgerichtheid te etaleren? Alle elementen die volgens ons van belang zijn hebben we in een formule gegoten:

Goede Klantgerichtheid =

- Goede Communicatie (toepassen van de basis communicatietechnieken)
- + Elementair Psychologisch Inzicht (oftewel gezond boerenverstand)
- + D + D + D: discipline, discipline en discipline.



Member of the Cameleon Group

Visie Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is niet hetzelfde als klantvriendelijkheid. Je kan een klant op een zeer vriendelijke manier toch niet verder helpen. Klantgerichtheid gaat verder. Het is een combinatie van communicatieve vaardigheden, gedrag, inzicht en discipline naar de klant toe (zowel de interne als de externe), zonder het eigen zakelijk belang te kort te doen. Het maakt deel uit van de organisatie en is niet enkel een zaak van de receptioniste.

Klantgerichtheid is een competentie die je kan ontwikkelen. Door je een aantal communicatietechnieken eigen te maken zoals gesprekstructurering, assertiviteit en non-verbale communicatie, kom je al een heel eind.

Member of the Cameleon Group