

Boek over klantvriendelijkheid

‘Je verdient het terug en iedereen is blij’

Door Marloe van der Schrier

Met een glimlach valt veel te winnen, maar het schiet er vaak bij in. Jeannette Biesbroeck schreef de praktische gids ‘Hoe klantvriendelijk ben ik eigenlijk?’. Een flinke oprisser voor iedereen die met klanten werkt.

Toen de Haagse Jeannette Biesbroeck (63) onlangs bij een kaasboer binnensapte, uitte de eigenaar net zijn frustratie richting een klant die zijn mondkapje was vergeten. ‘Je gaat er nu uit, anders krijg ik een boete.’ Biesbroeck zucht: “Het was zó onaangenaam. Deze klant komt echt nooit meer terug.” Onnodig, want in zo’n klein winkeltje kun je makkelijk een stapel mondkapjes achter de balie leggen, vindt ze.

“Ik weet uit ervaring dat mensen vaak met dezelfde vragen komen, en tóch moet je een vriendelijk antwoord geven. Zo werkt het in de dienstverlenende sector.” Het lijkt zo eenvoudig, maar het schort er vaak aan, vindt ze. Biesbroeck reisde zelf jaren de wereld rond. Ze werkte in het toerisme, onder meer op luxe riviercruiseschepen. “Het niveau van dienstverlening was daar heel hoog,” zegt ze. De baan was haar op het lijf geschreven, want ze haalde er veel plezier uit mensen blij te maken.

In haar boek ‘Hoe klantvriendelijk ben ik eigenlijk?’ geeft de ervaringsdeskundige hapklare tips in alle facetten van klantvriendelijkheid: van het koekje bij de koffie tot klagende klanten. “Ik had zelf net besloten het iets rustiger aan te doen toen de coronacrisis uitbrak. Ik zat thuis in Den Haag en merkte dat het hier toch wel iets anders is gesteld met de klantvriendelijkheid. Ik denk dat ik door al mijn ervaring weet hoe het beter kan,” aldus Biesbroeck.

Makkelijk scoren

De meeste boeken op het gebied van klantvriendelijkheid zijn geschreven vanuit de ondernemer. Biesbroeck wilde juist laten zien wat de ervaring is van een vriendelijke benadering bij de klant. “Veel ondernemers zijn bezig met marketing en verkooptrainingen, maar ze vergeten klantvriendelijkheid. Daar is echt te weinig aandacht voor, terwijl dat is waar mensen voor terugkomen,” legt ze uit.



Jeannette Biesbroeck putte voor haar boek uit eigen ervaring. | Foto: Brian Mul

‘Helaas is alleen het terras open. Met helaas in hoofdletters’

Ze fietste het afgelopen jaar kriskras door Den Haag – ‘niet met witte handschoen en rood potlood, hoor’ – en

dacht vaak: het kan zoveel beter en ondernemers zouden er wel bij varen. “Toen de horeca weer open mocht, zag ik een horecazaak met een bord voor de deur waarop stond: ‘Helaas is alleen het terras open’. Met helaas in hoofdletters. Dan fiets ik al door: niet positief en je voelt je niet welkom.”

Hoe moet het dan wel? “Een goed voorbeeld vind ik ‘t Goude Hooft in het centrum. Daar staat een dame aan de straat die de klanten verwelkomt. Ze kunnen het zich waarschijnlijk veroorloven, maar ze hebben ook in de gaten dat het zich terugbetaalt,” stelt Biesbroeck. “Ze houdt het allemaal in de gaten en als het vol is, weet ze welk tafeltje bijna vrijkomt en in de tussen-

tijd maakt ze een praatje met de klanten. Dat is fantastisch.”

Trainingen

Biesbroeck ontwikkelt en verbetert op dit moment klantvriendelijkheidstrainingen, een website is in de maak. Onderwijl vertaalt ze haar boek nog naar het Engels. “Ik wil dat het boek en de trainingen toegankelijk en inzichtelijk zijn.” Om het luchtig te houden liet ze cartoons maken door illustrator Richard de Rijke. “Zo is het ook interessant voor jonge mensen die een bedrijf beginnen.” De belangrijkste les die ze wil meegeven op het gebied van klantvriendelijkheid? “Wees je bewust van wat je zegt. Taal doet zoveel met mensen. Je verdient het écht terug en iedereen is blij: zowel de ondernemer als de klant.”

Jeannette Biesbroeck, ‘Hoe klantvriendelijk ben ik eigenlijk? Een praktische gids voor MKB’ers en ZZP’ers’. Prijs: €14,46. Meer informatie: www.ikbenklantvriendelijk.nl