SPREKERSPOOL

Klantvriendelijkheid

dé sleutel tot succes!

""Over Customer Services, Customer Journey, Customer Centricity, Customer Experience, Customer Intimacy, Hospitality, Kwetsbaarheid, Authenticiteit, Etiquette en Good manners"

ABOUT ME

Hi! Ik ben Sylvie

- Oprichter van Sprekerspool
- Expert in Customer Experience, Hospitality, Etiquette en Hoffelijkheid
- Gepassioneerd door human behavior
- Nature and animal lover
- Music enthousiast

Welkom!

Ook Beertje Paddington zet zijn schouders hoffelijkheid

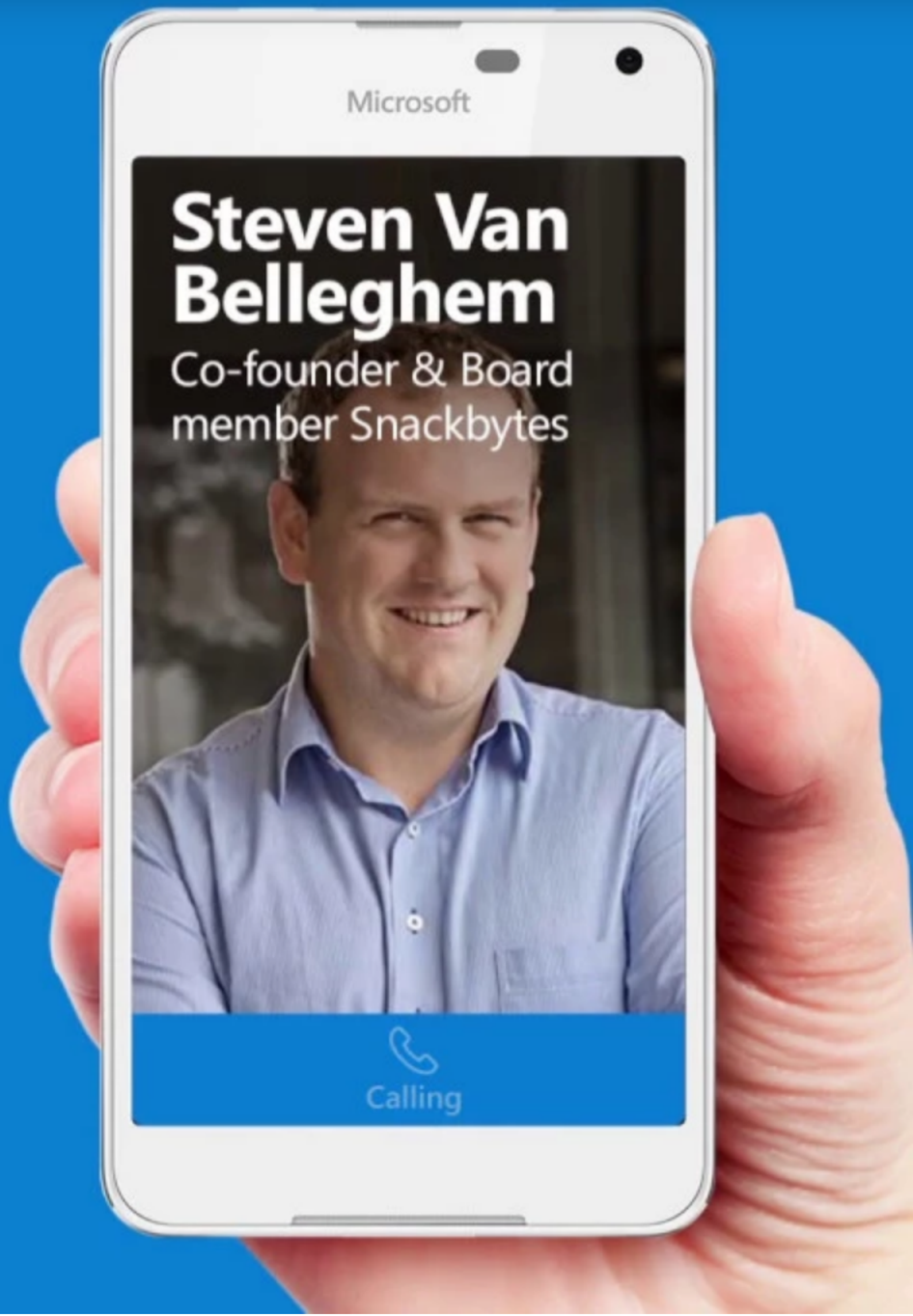
Interview met Steven Van Belleghem: waarom je als bedrijf voortdurend klantgericht wilt zijn

Share

Steven Van Belleghem

Waarom je als bedrijf voortdurend klantgericht wilt zijn

In 60 seconden



Watch on YouTube

GO to the mentimeter....

Ga naar **menti.com** en gebruik de code **24 06 06**

Mentimeter

Instructions

Ga naar

www.menti.com

Voer de code in

24 06 06

Of gebruik een QR code

Waarom slagen we er niet in de klant tevreden te maken?

Zet eerst in op EX en dan zal CX volgen

Jij Blij, Klant Blij

STRAAL

Optimisme, positiviteit
en energie uit!

LOYALITEIT

wees loyaal aan je klanten (en zij zullen loyaal zijn aan jou)

DURF TE VRAGEN

Vergeet nooit te vragen aan je klanten wat je voor hen kan betekenen

CUSTOMER CENTRIC CULTURE

All Aboard?

Activity:

Training is nodig.

Het draagt bij aan een positieve en gezonde omgeving.

Help elkaar

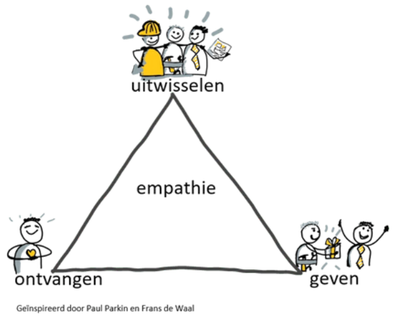
SPREKERSPOOL

5 belangrijke cruciale factoren bij klantvriendelijkheid = Customer Service

1

Klant wil gehoord en begrepen worden

Empathie



Activity

Begrip & Inlevingsvermogen tonen

Kwaliteit van het gesprek stijgt spectaculair

2

Responsiviteit

Klanten willen snelle oplossing vragen en problemen

Activity

Ongeduldige klanten >>> Snelle oplossing

Klant verwacht om met een deskundige medewerker te kunnen praten die meteen een oplossing kan aanbieden

Laat je klant niet wachten en adviseer correct of los probleem meteen op.

3

Klant verwacht duidelijkheid in de communicatie

Dialoog

Helder, correcte woordkeuze
juiste lichaamstaal

4

Professionaliteit

Hoffelijkheid
Positiviteit
Respect
Vriendelijk
Expert

Het is van groot belang dat medewerkers professioneel en beleefd zijn in hun interactie met klanten. Dit houdt in dat zij respectvol, vriendelijk en positief blijven, zelfs in uitdagende situaties.

5

Klant in de ‘Spotlight’!

Klantgerichte cultuur

Welke vaardigheden heb ik nodig?

- **Volledige aandacht** en focus op de klant
- **Verbale en non-verbale** signalen en reacties
- **Geduld** is belangrijk om kalm te blijven en de klant te helpen, zelfs in moeilijke situaties

- **Klantenkennis**. Behoeften, verwachtingen en voorkeuren
- **Expert** in je vak
- **Flexibiliteit**. Ecomomy of movement
- **Organisatietalent in huis**
- **Positieve houding**
- **Teamspirit - Wolfpack**

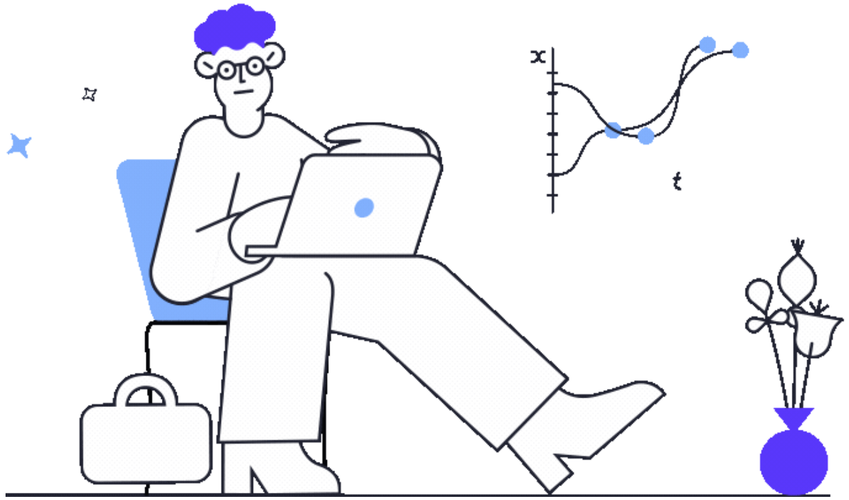
Waardering werkt en resulteert in

- Vertrouwen opbouwen
- Positieve relatie
- Verhoogt de loyaliteit
- Nieuwe klanten, mond-aan-mond reclame
- Positieve reputatie

Wees oprecht en consistent in uw inspanningen om klanten in the spotlight te zetten

Let's take a peek at some examples.

Ervaring delen

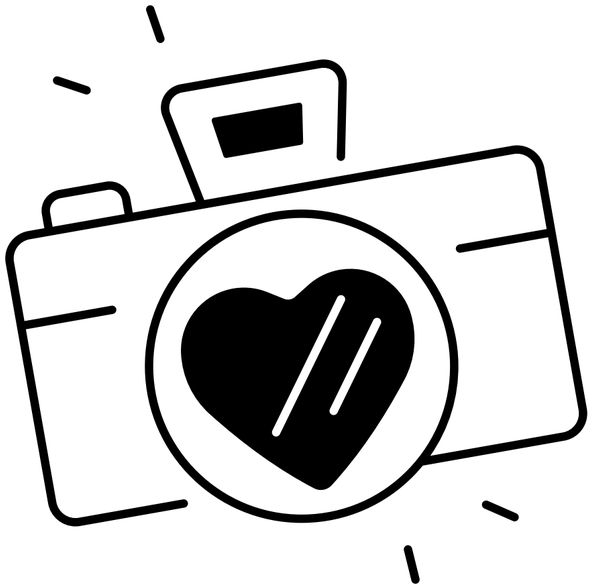


- Verzamel feedback van klanten
- Recensies of getuigenissen
- Publiceren op uw website, sociale media of andere marketingkanalen
- Versterken merkimago
- Toekomstige klanten overtuigen

Dag van de klant

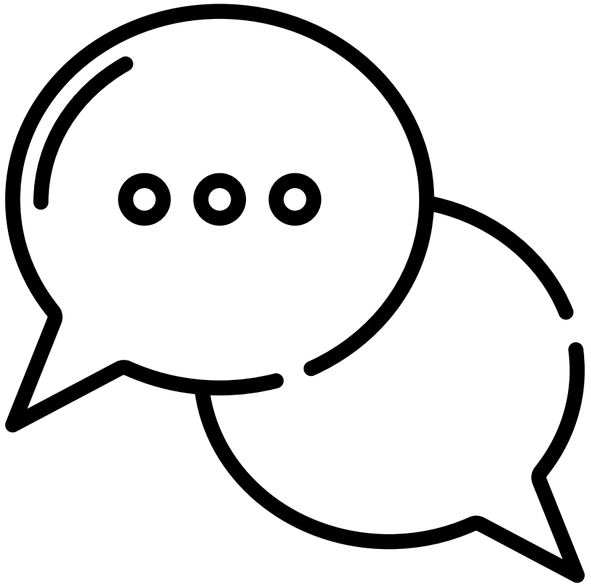
Organiseer een WIN- ACTIE en Laat zien waarom ze speciaal zijn en hoe uw product of dienst hun leven heeft beïnvloed.

Foto wedstrijd



Klanten foto's indienen van zichzelf met uw producten of tijdens het gebruik van uw diensten.
Beloon de winnaars met prijzen en deel de ingezonden foto's op uw sociale media.

klanten interviews



Geef uw merk een persoonlijk tintje door klanten te interviewen over hun ervaringen met uw bedrijf en deze op uw website of in uw nieuwsbrief te delen.

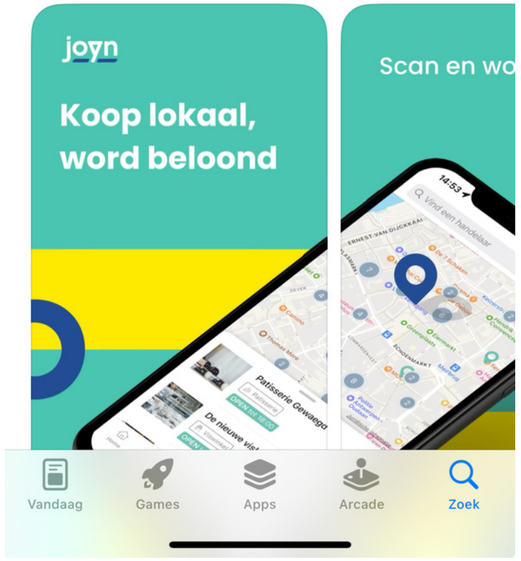
Exclusief Event

Organiseer exclusieve evenementen of kortingen voor uw meest loyale klanten als blijk van waardering.

Nodig ze uit voor een speciale klantenavond of bied exclusieve kortingscodes aan.

Loyaliteits-programma

Tover een glimlach op je klanten hun gezicht door een loyaliteitsprogramma op te zetten. Geef hen punten bij elke aankoop die ze kunnen omruilen voor fantastische beloningen, kortingen of zelfs gratis producten.



Sociale media shout-outs

Verbeter de klantenbetrokkenheid op uw sociale media platforms door regelmatig shout-outs te geven. Deel foto's van klanten die uw producten gebruiken of tag ze in berichten om hun betrokkenheid te vergroten.

Persoonlijke bedankjes

Stuur persoonlijke bedankkaartjes, e-mails of zelfs kleine geschenken naar uw meest waardevolle klanten om hen te laten zien dat u hun zaken waardeert.

Herinner je je het café in Sint-Niklaas nog waar je je kon laten 'ontdopen'?

Doe iets met actuele trends

Hoe ga ik om met lastige vragen of moeilijke situaties?

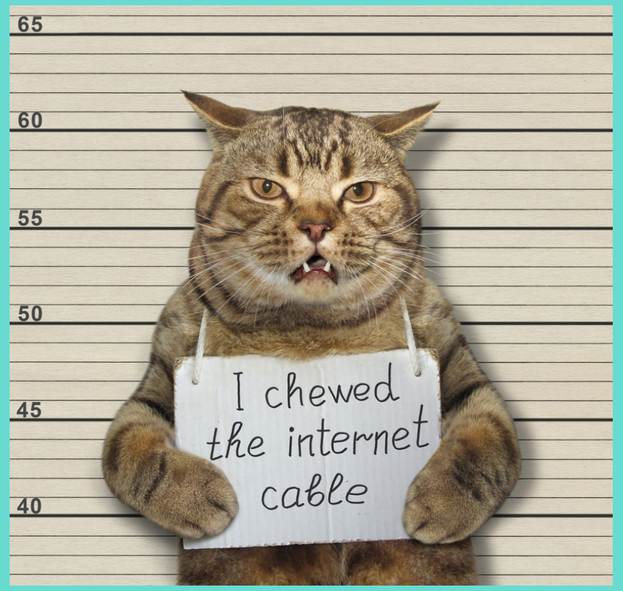
Reageer niet op alles

- **Blijf kalm.** Laat je niet meeslepen in hun emoties
- **Luister echt!**
- **Bevestig hun gevoelens**
  - POL-techniek

- **Stel vragen,** ontwijk niet
- **Bied excuses aan**
- **Zoek naar oplossingen**
- **Handel snel**
- **Communiceer duidelijk**
- **Follow-up**

Doe in ieder geval nooit dit

- **Discussie** aangaan met de weerstanders
- **Chagrijnig** terug doen (al is de verleiding soms groot)



Wat doe je dan wel?

- **Vraag** naar de reden van de weerstand.

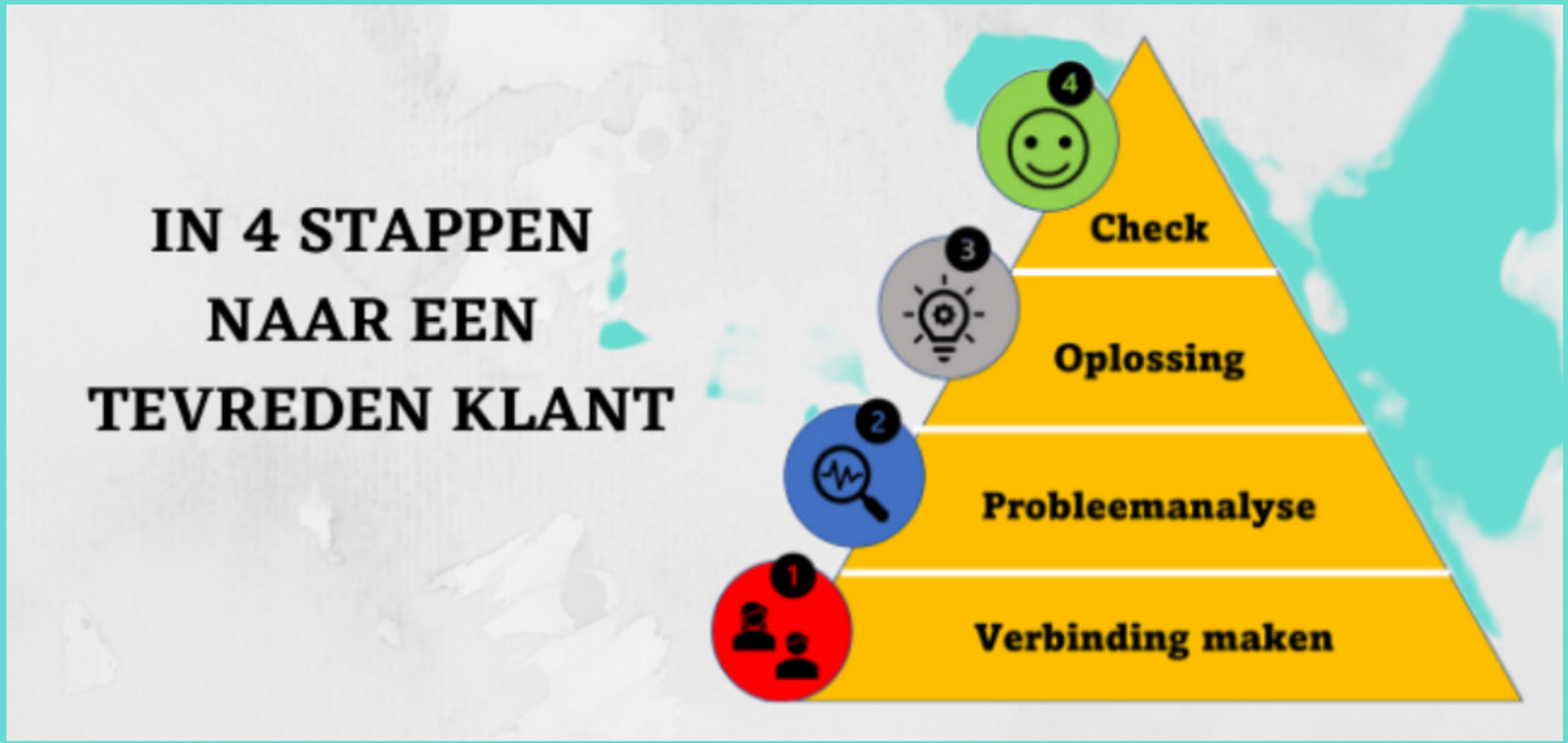
  Maar dan echt hè.
- **Bevestig** wat je gehoord hebt.

  Toon begrip

- **Overleg** samen hoe je er toch een leuk bezoek van kunt maken.

  Werkt dit altijd?
- **Heel soms** krijg je te maken met mensen waar het gewoon niet lukt...

Hoe je klachten van klanten als een pro kunt aanpakken



Klantvriendelijkheid is niet voldoende

Een aantal weken geleden belde ik enigszins geïrriteerd en bezorgd naar de schoolboekenleverancier. Mijn zoon ging inmiddels zes weken

15 2 commentaren

Interessant Commentaar Delen Verzenden

Customer Experience

>>>Zet volop in op beleving (concept)

Klantvriendelijkheid draait om de details

Je hoofd boven het maaiveld

Jij bent je bedrijf

Probeer zoveel mogelijk onderscheidend te zijn.	Durf net dat stapje verder te gaan of probeer eens nieuwe dingen uit.
Zorg dat je opvalt op een manier die goed bij je past.	Blijf daarbij altijd authentiek: dus dicht bij jezelf.

COMMUNICATIE = KEY

Zorg ervoor dat je in contact blijft met je doelgroep.	Deel af en toe persoonlijke verhalen
Blijf veel toegevoegde waarde leveren.	Zorg ervoor dat je altijd vertrouwen uitstraalt in al je online (en offline) communicatie.
Blijf jezelf	Hoe authentieker je communiceert en hoe beter het op je doelgroep aansluit, des te beter wordt het ontvangen.

Wat maakt jou UNIEK? USP

Heeft dat vooral met je service te maken?

Of met specifieke producten?
Of is het je prijs-kwaliteitverhouding?

Wellicht hanteer je een specifieke aanpak in jouw dienstverlening?

Mindset

- Unlock the Marketing Mindset Magic
- Believe in Yourself and Your Product(s)
- Unleash the (Extra) Value of Your Products

Pluk het web! Hoe haal je het meeste uit je online kansen?

YouTube

Geef je website regelmatig een boost

Geen verouderde info

- Ranking in Google
- Betrouwbaarheid

Flitsende call-to-actions

Sprekerspool

Je hebt alle expertise en kennis in huis

Waarom word jj dan niet gezien?

Crossing the gap

Beweging, gedragsverandering

A >>> B

Horeca betaalt het slechtst, en nu is fooi ook al in vrije val: “Klanten zeggen bij het betalen niet meer ‘laat het verschil maar zitten’”

De horeca is volgens cijfers de slechts betalende sector. Bovendien is volgens obers en barpersoneel de fooi in vrije val. “Mijn drinkgeld evenaarde vroeger soms bijna mijn loon. Nu krijgen ze amper nog iets.”

Waarom mensen niet (meer) doen wat je wilt?

Wat? EX!

- ✅ Bied uitstekende service
- ✅ Wees vriendelijk en gastvrij
- ✅ Maak persoonlijk contact
- ✅ Geef aanbevelingen
- ✅ Zorg voor netheid (Etiquette)
- ✅ Spotlight
- ✅ Durf te vragen
- ✅ Geven, geven, geven,....

Over a **100 specific tips** to
build a strong customer culture

A **DIAMOND** IN THE **ROUGH**

STEVEN VAN BELLEGHEM

Lannoo Campus

KLANTHOUSIAST **INSPIREREN & MOTIVEREN**

DOOR **COEN BERTENS & FEIKE CATS**

Coen Bertens & Feike Cats

KLANTHOUSIAST INSPIREREN & MOTIVEREN

Kinderen als bA(A)s(is)

VOOR MÉÉR REGIE, MINDER CONTROLE, MÉÉR INITIATIEF,
MINDER KOSTEN, MÉÉR OPBRENGSTEN ÉN MÉÉR PLEZIER!

RECOMMENDED

SPREKERSPOOL

Dank om een geweldig publiek te zijn!

Durf te vragen

verder advies sylvie@sprekerspool.be