

# Vuurwerk? Gewoon doen!

10-07-2015 09:12

Door Maria Boelens

Ondernemer en auteur van het boek 'Klanten komen altijd van rechts'

Onze dochter was afgelopen maand jarig. Voordat de visite kwam wilde ze graag gezellig lunchen in de stad bij ons favoriete Grand Café 'Het Postkantoor'. Als je hier binnenloopt word je opgemerkt, heeft men een lach voor je en word je met warme belangstelling geholpen. Niet het standaardprotocol 'Waarmee kan ik helpen?', bestelling noteren, lief lachen en hup, verder naar de volgende.

Bij Het Postkantoor gaat het anders. Daar gaan medewerkers het gesprek met je aan, waarbij ze oprecht belangstelling en aandacht voor je hebben en waar ze naar je luisteren. Wat al een kwaliteit op zich is. Kortom, je voelt je er oprecht welkom, wat voor ons betekent dat we erg graag terugkomen.

Zo dus ook voor de verjaardag van onze dochter. Bij binnenkomst werden we gezien én begroet. We werden geholpen door Norbert, die aan tafel even een leuk grapje maakte over de bestelling en natuurlijk werd onze dochter gefeliciteerd. Eén van de belangrijkste succesfactoren van Het Postkantoor is dat het personeel met zorg wordt geselecteerd.

Bij het serveren van de lunch klonk 'Lang zal ze leven' door de luidsprekers, terwijl Norbert richting de jarige liep met een brownie, veel slagroom en daarin een stukje vuurwerk gestoken. Onze dochter vond het fantastisch en dit vertelde ze ons niet één, maar wel tien keer. Ook aan alle visite en de volgende dag nog eens op school.

Tijdens het afrekenen bedankte ik Norbert voor het ontzettend leuke gebaar, waarna hij met sprankelende ogen zei dat het een kleine moeite was. Norbert en zijn collega's hadden het er al over had gehad: ze moesten dit soort dingen gewoon vaker doen. En dat is waar het om gaat. Verrassen van je klant is niet moeilijk, maar je moet het wel **doen**:

**Denk voor:** Ga met je team zitten en maak een plan, met concrete acties om jouw klant te verrassen. Vergeet niet vast te leggen wie waar verantwoordelijk voor is en wanneer de actie uitgevoerd moet zijn. Wanneer je afspraken maakt is het uiteraard de bedoeling dat je deze nakomt. Zet het onderwerp altijd op de agenda en check de gemaakte afspraken.

**Observeer:** Kijk naar je klant, heb een 360 graden-view over je restaurant of winkel en als je met de klant in gesprek komt, luister dan heel goed naar wat deze je vertelt. Vind je aanknopingspunten in het gesprek om de klant vervolgens te verrassen? Als je echt luistert zul je merken dat deze er ruimschoots zijn.

**Extra:** Wanneer je met je team goed hebt voorbereid welke acties jullie wanneer kunnen ondernemen en je goed geobserveerd hebt, is het nu tijd dat beetje extra voor je klant te doen. Veel meer hoeft het niet te zijn. Een beetje extra is genoeg om je klant al verrassen. Probeer het uit, ervaar, kijk terug en wordt steeds beter in het verrassen van je klant.

**Nagenieten:** Wanneer je je klant hebt verrast zul je merken dat jij nog meer plezier aan je werk gaat beleven. Je krijgt immers nog meer waardering van je klant. Daarbij komt dat verrassen niet alleen leuk is voor de klant. Verrassen is leuk voor je klant, voor jou en zal uiteindelijk ook een boost geven aan je omzet. Verrassen is win-win-win.