

Hoe je meerwerk uit bestaande klanten haalt

Nieuwsbrief maart 2010

Wellicht heb je het al gezien op mijn site, maar mijn eerste doelstelling voor 2010 uit mijn vorige nieuwsbrief kan ik afvinken. **Mijn nieuwe dienst E-advies is een feit:** advies via e-mail op jouw specifieke ondernemersvraag. En afgaand op de reacties die ik heb gekregen wordt deze nieuwe dienst zeer gewaardeerd. Meer over E-advies vind je op www.karreman010.nl/diensten/e-advies

Ook heb ik de afgelopen maanden de eerste ondernemerstrainingen gegeven, onder andere aan een netwerk van grafisch ontwerpers. Dat waren gecombineerde trainingen over de thema's acquisitie/profilering en relatiebeheer/projectmanagement. In het artikel verderop vind je een onderdeel dat ook in de trainingen aan bod kwam.

Tot mijn grote plezier was een van de eerste trainingen in een paar dagen vol. Met interieurstylisten, grafisch ontwerpers, illustratoren en andere ondernemers uit de creatieve sector die hun bedrijf steviger in de markt willen zetten. De komende maanden volgen ook de trainingen over timemanagement en werkplekorganisatie. Houd de site dus in de gaten voor de eerstvolgende data.

Groetjes, Noeky Karreman

Artikel

Hoe je meerwerk uit bestaande klanten haalt

Het kost veel meer tijd om nieuwe klanten binnen te halen, dan bestaande klanten binnen te houden. Vandaar dat het zaak is om **na een afgeronde opdracht een vervolgoopdracht bij dezelfde klant** te krijgen. En dat heb je voor een groot deel zelf in de hand.

De eerste, en belangrijkste stap daartoe zet je al bij de afronding van de eerste opdracht. En dan bedoel ik niet het factureren, maar het evalueren van het projectverloop. Maar weinig ondernemers nemen hier de tijd voor, terwijl je er juist klanten mee binnenhoudt.

Wat het resultaat van een evaluatie kan zijn, heb ik zelf ervaren toen ik bij een reclamebureau werkte. Met de klant evalueerden we een project dat niet geheel vlekkeloos was gelopen. We gaven toe dat we fouten hadden gemaakt, en onze werkwijze inmiddels hadden verbeterd. **Door deze schulderkenning voelde de klant zich gehoord en serieus genomen.** Niet veel later kregen we een vervolgoopdracht.

Vaak krijg ik tijdens mijn trainingen de reactie dat men geen tijd heeft om te evalueren. **Maar het hoeft niet veel tijd te kosten.** Tijdens een afrondend gesprek stel je twee vragen: Wat ging er goed in

de samenwerking? En wat kon er beter? Door je eerlijk op te stellen tijdens het gesprek voorkom je dat het een strijd wordt over wie er gelijk heeft. **Bovendien laat je zien dat je bereid bent om te leren van je fouten, en dat komt professioneel over.**

Jezelf verdedigen werkt juist averechts. Ga je eigen reactie maar na als je je beklagt in een restaurant over je maaltijd die niet helemaal naar wens was. De ober bespreekt dit met de kok en zegt vervolgens: "Sorry, maar de kok zegt dat hij het wel goed bereid heeft". Met een vervelend gevoel ga je vervolgens naar huis, en het restaurant heeft er een ontevreden klant bij. Terwijl de reactie "Wat vervelend voor u, ik zal het doorgeven aan de keuken en u krijgt een kopje koffie van het huis" hen juist een vaker terugkerende klant zou hebben opgeleverd.

Ik wens je veel succes!