

# Van klant naar gast

Klanten worden steeds kritischer. Zodra iets niet gaat zoals de klant wil, treedt al snel verharding op. Relaties praten dit al snel rond, social media versterkt dit nog eens via facebook of twitter. De krant pakt dit weer op. Het is een gevaarlijk fenomeen, waarin ik me heb verdiept. Ik kwam tot de volgende feiten. Klachten en ontevredenheid komen met name voor op het niveau van service en klantgerichtheid. Veel organisaties opereren op deze niveaus. Onderscheidend vermogen wordt gecreëerd op het niveau van gastvrijheid en beleving. Daar valt nog veel winst te halen. Een klacht verdwijnt tenslotte als sneeuw voor de zon als de klant als gast, empatisch, bejegend wordt. Ik onderscheid de volgende niveaus.

## 1. Het serviceniveau

Dit zijn de niet-fysieke diensten, maar wel relevante zoals wachttijden telefoon, snelheid van uitserveren in het restaurant, de snelheid waarmee terug wordt gebeld, de snelheid waarmee opvolging wordt gegeven aan een behoefte of een vraag.

## 2. Het klantgerichtheidsniveau

Onder klantgerichtheid wordt verstaan het op een nette en vakbekwame manier handelen. Daar valt onder: oogcontact, luisteren, een open houding, een lach. Klantgericht is ook de netheid en verzorgde uitstraling van personeel zoals kleding.

## 3. Het gastgerichtheidsniveau

Het makkelijkste is om gastgerichtheid aan te duiden waar deze verschilt ten opzichte van klantgerichtheid. Het grote verschil tussen klantgerichtheid en gastgerichtheid is de oprechtheid. Klantgerichtheid kan nog een trucje zijn, gastgerichtheid is oprecht. Dat voelen mensen.



**Frank Rekers**  
Trainer, mental coach  
en medemens  
frank.rekers@4human.nl

COLUMN

## 4. Het belevingsniveau

Beleving wordt gecreëerd door oprechte aandacht en door een pro-actieve houding, waarbij wordt ingespeeld op de situatie. Steeds dat stapje extra doen. Het is erop gericht om een positieve waardevolle ervaring aan te reiken. Denkend vanuit de perceptie van de gast. Dan krijg je al snel te horen. 'Goh, dat was nog eens een aardig en attent persoon'. Het is vaak een kleine moeite.

Zo had ik een keer een training in Gent in België. Tijdens mijn rit dacht ik nog wel even een hotel te boeken. 13 keer kreeg ik de mededeling dat het hotel vol zat. Zo ook kreeg ik de mededeling bij mijn 14e telefoontje... Echter, deze mevrouw van Hotel Ibis bood me aan om te kijken in het plaatselijke VVV-systeem en om me terug te bellen waar ik die nachten kon overnachten. Ik weet niet meer in welk hotel ik heb overnacht. Maar deze mevrouw begreep wat gastvrijheid is en creëerde een beleving. Zij maakte het verschil. Haar heb ik onthouden.

De eerste stap om te groeien in gastgerichtheid en beleving begint bij zelfkennis en zelfbewustzijn. Behandel klanten als gasten. Daarna volgen er een paar vragen die je verder helpen.

1. Op welk niveau opereer ik of opereert het team?
2. Op welk niveau wil ik of het team opereren?
3. Wat heb ik nodig en wat ga ik doen in mijn gedrag om dat te bereiken?
4. Wie kunnen me daarbij helpen?