

Relatiemanagement is méér dan alleen een database vullen met klantgegevens. Het is vooral aandacht geven aan klanten en zakenrelaties. Zorgen dat het contact met jouw bedrijf of product zó goed bevalt dat het hun nog lang zal heugen. Door je contact met klanten een personal touch mee te geven, zet jij als secretaresse net dat stapje extra.

WAT JE AANDACHT GEEFT, GROEIT

Hoe kun je als secretaresse je werkgever helpen om klanten te vinden en binden, in een markt waarin het wereldwijde web de ramen en deuren wagenwijd heeft opengezet?

Bij NISB, het kenniscentrum voor sport en bewegen, werkt Irene van Tend-Bos als directiesecretaresse. “Naast onze gesubsidieerde activiteiten willen we ook opdrachten uit de markt binnenhalen.” Irene vroeg collega-secretaresses op de LinkedIn-groep van Management Support om tips: “Hoe kunnen wij als ondersteuners bijdragen aan de acquisitie, naast de geijkte zaken als offertes opstellen en afspraken plannen?”

Irene's oproep leverde tips op als ‘voer een goed CRM-systeem in’ en ‘zoek online naar potentiële opdrachtgevers’. Irene: “Sinds eind 2014 gebruiken we inderdaad een nieuw klant-managementsysteem en zijn we bezig dat te vullen. Maar dat moet nog ‘tussen de oren’ komen; daarin hebben wij als secretaresses een taak. Ik wijs collega's op tools die het makkelijker maken om gespreksnotities in het systeem te zetten, zoals de dicteerfunctie op je smartphone. Of afbeeldingen versturen van dingen die je bij klanten tegenkomt. Al met al denk ik dat we ons relatiemanagement behoorlijk op orde hebben. Toch kunnen we misschien nog stappen extra zetten.”

ONDSCHIEDEN

Klanten vinden, hebben en houden. Daniëlle de Jonge (Divarior) geeft trainingen en schreef er meerdere boeken over. “Door de komst van het internet speelt het contact zich in alle openheid af. Merken, bedrijven en non-profitorganisaties moeten meer moeite doen om zichtbaar te maken wie ze zijn en waar ze voor staan. Google, vergelijkingswebsites, social media: klanten kunnen overal zien wat er nog meer op de markt is. Je moet écht je best doen om je te onderscheiden. En zodra je in beeld bent je belofte ook waarmaken. Want mensen hebben vaak torenhoge verwachtingen.”

AMBASSADEURS

“Relatiemanagement is zoveel aandacht aan je klanten besteden dat ze méér dan tevreden zijn - en zelfs je ambassadeurs worden. Ze blijven je niet alleen trouw als klant, maar vertellen ook anderen vol enthousiasme over jouw bedrijf.” Doe ruimschoots wat je klanten van je verwachten, adviseert Daniëlle, en maak van het zakendoen een memorabel moment: “Dan heeft commercie het voor het inkoppen.” En ‘die nieuwe klant’ waar iedereen het over heeft, is helemaal niet zo nieuw: “Die wil nog steeds aandacht. Een klant wil merken dat je oprecht betrokken bent; dáármee maak je het verschil.”



‘Een persoonlijke en onverwachte attentie heeft altijd effect’



Als secretaresse speel jij daarin een belangrijke rol. Daniëlle: “Jij spreekt klanten vaak als eerste. Aan de telefoon, de balie of via de mail zet jij de toon. Geef daar een ‘personal touch’ aan. Haal je een gast af bij de receptie voor een afspraak met jouw baas? Kleine moeite om onderweg even een praatje aan te knopen en te informeren naar meer persoonlijke zaken als vakantie of hobby’s. Gebruik die kennis om de klant onverwacht op aandacht te trakteren: een mailtje op de dag van de lancering van een nieuw project, een klein cadeautje bij de geboorte van zijn kind. Een persoonlijke en onverwachte attentie heeft altijd effect!”

GOEDE VOORBEREIDING

Een goede voorbereiding is belangrijk voor zakelijk succes. Daniëlle: “Wijs je baas op interesses van de klant; zowel zakelijk als persoonlijk. Op de website van de klant, in vakbladen over zijn bedrijfstak, of op social media als Twitter of LinkedIn kun je vaak leuke aanknopingspunten vinden. Zorg er ook voor dat het profiel van je bedrijf, of van jouw baas, up-to-date zijn. Jouw bedrijf krijgt meer ‘gezicht’ als het directieteam, of de buitendienstmedewerkers zich voorstellen op jullie website. Jouw directeur kan ook in een blog vertellen wat hij tegenkomt in zijn werk.”

TRENDS IN RELATIEMANAGEMENT

Online apps

Er zijn steeds meer online tools voor relatiemanagement. Denk aan Whatsapp, waarmee je een persoonlijk berichtje kunt inspreken na afloop van een geslaagd contact. Of je klant een foto kunt sturen, bijvoorbeeld van de vrachtwagen die op weg gaat met zijn bestelling. Steeds meer bedrijven en organisaties gebruiken WhatsApp of een vergelijkbaar chatprogramma ook voor hun klantcontact. Om één-op-één, dus veel persoonlijker, te communiceren met hun klanten. Het levert bedrijven als Transavia, maar ook Gemeente Terneuzen veel tevreden klanten op. Daarnaast zijn er programma’s waarmee je deze correspondentie, social media of gespreksnotities slim kunt koppelen aan je CRM-systeem.

Customer journeys

De ene klant vindt het prettig om jouw bedrijf direct te kunnen bellen of ‘appen’ met een vraag. De ander ontvangt liever mails of ouderwetse post, om zaken rustig te kunnen nalezen. Omdat je niet altijd weet wie je voor je hebt, of voorkeuren van klanten nog niet zijn vastgelegd in de klantendatabase, proberen marketeers op wensen van klanten te anticiperen met behulp van ‘customer journeys’. Dit zijn scenario’s waarin veel voorkomende typen klanten met hun (vooral online) contactmomenten en wensen in kaart zijn gebracht. Zo richten steeds meer organisaties ook hun website in op basis van ‘toptaken’: de meest voorkomende vragen van klanten zetten ze goed vindbaar vooraan na hun homepage. Voor klantgericht en efficiënt communiceren.



‘Klanten moeten ambassadeurs van je bedrijf worden’

WEG MET PROCEDURES

“Klanten van nu zijn kritischer en veeleisender”, ziet ook Feike Cats (‘Houden van klanten’), die trainingen geeft in klantgerichtheid. “Geen wonder: bedrijven of relaties beloven veel, maar hoe vaak komen zij hun afspraken na? Als klant kom je óm in alle procedures en telefoonmenu’s die je moet doorworstelen om gehoord te worden. Waarmee je klanten écht blij maakt is aandacht. En maak het contact met jouw klant leuk: investeer in een goede relatie, gebruik humor, of een onverwachte invalshoek”, adviseert Feike. “De nadruk ligt altijd maar op rationele argumenten en cijfers. Maar als je lol hebt met elkaar, dan gun je elkaar méér. Dan komt het met die verkoopcijfers ook wel goed.”

PLEZIER

“Voeg als secretaresse de factor plezier toe aan je contacten. Niet alleen externe relaties, collega’s zijn óók klanten. Vanuit jouw positie, dichtbij de directie of het management team, vervul je ook een voorbeeldrol. Overstijg de hiërarchie en de regeltjes en durf inhoud te geven aan jouw gesprekken met klanten. Doe eens wat meer dan verwacht. Verplaats je in de klant, maar pas op voor aannames. Geen enquête nodig, vraag gewoon: waar kunnen we u blij mee maken, wat zouden wij kunnen verbeteren in onze samenwerking? Een enthousiaste klant heeft een verhaal en vertelt dat ook door. ‘Klanthousiasme’ noem ik dat. Geen betere reclame dan mond-tot-mondreclame, zeker nu die op het digitale dorpsplein nog véél meer mensen bereikt.”

VASTLEGGEN

Jouw kennis van relaties verzamel je in een overzicht, bijvoorbeeld in Excel, of in een goed CRM-systeem. In een grotere organisatie is dat laatste volgens Daniëlle noodzakelijk om informatie te kunnen delen met marketing of sales,

op voorwaarde dat iedereen zijn contactinformatie trouw aanvult. Dat kan tegenwoordig ook ‘in the cloud’ en met behulp van je smartphone. Pas alleen op dat een CRM-systeem niet meer procedures en onpersoonlijke standaardmails geeft, waarschuwt Feike.

AFTERSALES

Relatiemanagement draait om aandacht. Niet alleen als je bent op verkopen en nieuwe klanten. Juist ook op de lange termijn. Daniëlle: “Hoe makkelijk is het om enkele weken of maanden na de aankoop te mailen of te bellen. Een mooie gelegenheid om te checken of je klant tevreden is met zijn aankoop, of alles naar behoren werkt en of je nog ergens mee kunt helpen. Daarin ben jij een partner voor afdelingen als service of support.”

Aftersales is jouw kans om te scoren, benadrukt ook Feike: “Dat is hét moment om na te vragen waarmee je klanten gelukkig kunt maken. Een leermoment waarmee je bovendien en jouw werk beter en leuker kunt maken!”

BOEK WINNEN?

Lees je graag verder over relatiemanagement? We mogen vijf exemplaren weggeven van Human2Human van Daniëlle de Jonge en Het inspiratieboek voor Klanthousiasme van Feike Cats. Stuur een mailtje naar de redactie en leg kort uit welk boek je goed kunt gebruiken: verabot@vakmedianet.nl.