



EEN POTJE VOL COMPLIMENTEN

Complimentjes en kritische opmerkingen: twee manieren waarop klanten reageren op jouw service. **Waarom onthouden we dat ene moppermomentje veel langer dan al die welgemeende complimenten?** En hoe kan een complimentenpot je helpen?

Als ik dit schrijf zitten we 'opeens' vol in de herfst. Wat is de zomer toch snel voorbijgegaan. En wat ben je die heerlijk lange zomerdagen en ontbijtjes in de zon snel vergeten als je weer volop aan het werk bent. Over dat vergeten... dat brengt me bij hoe snel we positieve dingen vergeten. Vooral complimentjes gaan het ene oor in, het andere oor uit. Daar moet je wat aan doen!

WEGWUIVEN

Let maar eens op deze week. Je merkt de complimenten die je krijgt vaak amper op. De meneer die zegt "Dankzij jou loop ik weer op wolkjes" wuif je vrolijk uit, met je gedachten al bij de volgende klant. De mevrouw die je geholpen hebt en zegt "Wat zou ik toch zonder jou moeten", breng je vaag glimlachend naar de deur. De klant die haar schoenen aan doet en zegt: "Dank je wel hoor, ik kan mijn tenen weer wiebelen in mijn schoenen," hoor je amper omdat je een appje ziet binnenkomen. We horen die hartelijke woorden wel in het

voorbijgaan, maar we slaan ze niet op. Wuiven bedankjes weg met: "Het zit wel goed hoor, geen moeite." We nemen complimentjes voor lief. Graag gedaan. Alsof het normaal is.

KRITIEK BLIJFT HANGEN

Maar aan de andere kant... als een klant eens feedback geeft, een kritische noot plaatst of moppert over je prijsverhoging, dan kunnen we daar uren over lopen malen. Negatieve opmerkingen nemen we mee naar huis. Tijdens het avondeten vertel je wat je nu toch overkomen is! Je bent boos, verontwaardigd of teleurgesteld en spuit al je ongenoegen

'DURF DAT COMPLIMENT IN
ONTVANGST TE NEMEN. JE HEBT
'M VERDIEND, ÉCHT'

over de keukentafel heen. Tegen je kinderen, je man. Je moest het toch even kwijt en om je ongenoegen nou aan die narrige klant te laten merken... dat durf je niet. Je wil immers toch aardig gevonden worden. Maar ergens steekt het enorm, want kritiek raakt je in je eigen onzekerheid. Want zeg eens eerlijk, we denken allemaal regelmatig: "Doe ik het wel goed? Ben ik waardevol genoeg? Is mijn behandeling wel goed?" Zeker na een kritische opmerking slaat de twijfel toe.

KIJK NAAR DE FEITEN

Wat mij in zo'n situatie altijd heel goed helpt, is om naar de feiten te kijken. Dat leer ik ook aan mijn klanten. Feit is dat je een vakvrouw bent. Je hebt geleerd, geïnvesteerd en je ontwikkelt jezelf steeds verder. Veel, verreweg de meeste van jouw klanten zijn tevreden. Ze zijn blij met jou en met jouw vakkennis en je behandelingen. Ze trakteren je iedere dag opnieuw op warme complimenten en bedankjes. Wat zegt de klant die kritiek heeft? Is zijn of haar bewering een mening of is het een feit? Heeft degene een punt? Kun je het probleem verhelpen, compenseren of er wat aan doen? In hoeverre kun jij kritisch naar jezelf kijken?

COMMUNICEER JE ECHT HELDER?

Als er een misverstand is, omdat je klant je regels onduidelijk vindt, is het zo makkelijk om te denken: "Ja, maar dat weten ze toch?" Denk dan even goed na. In hoeverre is dat echt zo? Ben je zelf een keer inconsequent geweest? Staat alles inderdaad volslagen helder en eenduidig uitgelegd op je site of op je prijslijst? Ik krijg zelf bijvoorbeeld regelmatig de opmerking: "Ik woon te ver bij jou vandaan voor een coach-traject." Terwijl ik naar mijn idee overall tot in den treure vertel dat ik online werk en dat het dus niet uitmaakt waar je woont. Dan kan ik denken: "Duh, wat een domme opmerking". Of ik kan denken: "Blijkbaar ben ik zelf niet duidelijk genoeg. Ik moet dus nog vaker vermelden dat ik online werk."

FEEDBACK

In hoeverre kun je wat met de feedback die jouw klant je geeft? En in hoeverre laat jij je van je sokken blazen door die



Joyce de Wit had jarenlang een succesvolle pedicurepraktijk aan huis. Ze coacht nu pedicures en schoonheidsspecialisten om hun praktijk of salon te draaien op een manier die aansluit bij hun wensen en persoonlijkheid. Dankzij haar brede ervaring begrijpt ze hoe lastig het soms is om je staande te houden tussen je klanten, je privéleven en wat je stiekem zelf graag zou willen.
www.joycedewitcoaching.nl



kritiek? Als je zelf stevig in je schoenen staat, als je kijkt naar de feiten en naar wie kritiek geeft, kom je al een heel eind. Als je eerlijk bij je zelf te rade gaat of je iets met de kritiek kunt, dan zal je zien dat dergelijke opmerkingen makkelijker te hanteren zijn. Dan lig je er niet meer wakker van, maar voer je een verbetering door of je legt de opmerking naast je neer. Je kunt nu eenmaal niet iedereen blij maken.

EEN POTJE VOL COMPLIMENTEN

Schrijf voor jezelf deze week eens alle complimentjes die je krijgt op. Gebruik daarvoor zo'n vrolijk gekleurd memobriefje. En stop al die aardige opmerkingen in een potje. Je zal eens zien hoe snel dat potje vol zit. En... wuif ze niet weg, maar hoor ze deze week ook eens echt. Zeg heel bewust en rustig het toverwoord: B-E-D-A-N-K-T. Is het een extra mooi of origineel compliment, vervolg dan met "Wat fijn om te horen". Durf dat compliment in ontvangst te nemen. Je hebt 'm verdiend, écht. En door vrolijk het compliment te accepteren, straal je ook zelfvertrouwen uit. Zal je eens zien hoe blij jullie allebei worden!

Ik heb bij deze column een podcast gemaakt. Je kunt deze gratis beluisteren op Spotify, Pedicure & Beauty Coaching Nederland nummer 261. 