



Het managen van verwachtingen

Waar gaat het wel eens mis bij dienstverlening?

Wanneer de klant meer verwacht van de dienstverlener dan dat hij daadwerkelijk krijgt.

Wanneer ben je als klant zeer tevreden over de dienstverlening? Wanneer de medewerker meer doet dan verwacht. Verwachtingen van de klant zijn daarom belangrijk. Zorg ervoor dat de klant niet te veel van je verwacht door duidelijk uit te leggen wat je wel en niet voor hem kan doen.

Wanneer je meer doet dan dat de gast verwacht, ben je gastvrij. Dit noemen we het beïnvloeden van verwachtingen. Dat doe je door:

1. goed te luisteren naar wat de klant van je wil,
2. afspraken te maken over wat de klant van jou kan verwachten en wat jij eventueel van de klant verwacht,
3. afspraken na te komen en
4. te checken of de klant tevreden is.

We geven 5 tips hoe je de verwachtingen van de klant kunt beïnvloeden en hem zo blij kunt maken.

Tip 1

Stel vragen om te zorgen dat jullie elkaar goed begrijpen. Vraag door als je niet helemaal weet of je het goed begrepen hebt. Geef een samenvatting van wat de klant heeft gezegd. Zo check je of jullie dezelfde verwachtingen hebben.

Tip 2

Doe alleen beloften die je ook kunt nakomen. Het komt niet gastvrij over als je “nee” tegen een klant zegt. Maar erger is het wanneer iemand zijn belofte niet nakomt. Doe daarom geen beloften die je niet kunt nakomen. Lukt iets je niet of niet binnen de gewenste tijd? Zeg dan geen nee, maar zoek samen naar andere mogelijkheden. Misschien is het niet erg als de klant op een later tijdstip geholpen wordt. Of misschien kan een collega helpen.

Tip 3

Vertel wat de ander van jou kan verwachten. Vertel duidelijk wat je wel of niet kan doen. Wees ook duidelijk in wat je eventueel van de klant verwacht.

Tip 4

Maak afspraken over wanneer. Spreek af binnen welke tijdsperiode de actie wordt uitgevoerd. Kies hiervoor liever meer tijd dan dat je verwacht nodig te hebben. Zo maak je het jezelf en de ander makkelijk en wordt de klant tevreden.

Tip 5

Doe meer dan er van je verwacht wordt. Je kunt zelfs nog een stap verder gaan. Overtref de verwachtingen van de klant. Doe meer dan hij verwacht. Bijvoorbeeld door binnen 1 uur in plaats van de beloofde 3 uur het probleem op te lossen. De klant zal versteld staan door jouw ‘snelheid’.