

Gerard Oltmans*Voorzitter van de
Branchevereniging voor
Klussenbedrijven, VLOK*

Met inzicht de juiste klant vinden

Wie op internet (want wie raadpleegt er tegenwoordig nog een papieren woordenboek...) naar de betekenis van 'inzicht' zoekt, vindt verschillende definities, zoals 'begrijpen' maar ook 'moreel besef'.

Inzicht zou ik als een typisch kluswoord willen bestempelen. Immers, door inzicht te hebben in de te verrichten werkzaamheden, kun je de klant inzicht geven in wat je gaat doen. Zodat de klant inzicht krijgt in hoe jij de klus wilt klaren.

Vertrouwen is iets dat je ook krijgt door inzicht. (Zelf)vertrouwen straal je uit als je weet wat je doet. Dat ervaart de klant en daarmee wordt elk voorstel van jou verkoopbaar. Combineer vertrouwen en inzicht. Als je een offerte indient, omschrijf je de werkzaamheden duidelijk, laat je zien wat je gaat doen en wat je ervoor wilt rekenen. Je geeft de klant inzicht in je werkzaamheden en in de kosten. Dan kan hij of zij een eerlijke vergelijking maken met je concurrenten. Vertel dat dit de bedoeling is. Geef dat vertrouwen en zeg dat de aard van de werkzaamheden bespreekbaar is maar niet de kwaliteit. Die ligt vast, wat je ook doet. Door dat inzicht te geven, geef je vertrouwen en daarmee krijg je zelfvertrouwen, waardoor je een voorsprong hebt op de andere aanbieders. De klant die voor jou kiest, is in dit geval precies de klant die jij graag wilt hebben.