



"HOE VOND JE HET WERKEN MET MIJ? DIE VRAAG LEVERT MIJ HEEL WAT NIEUWE KLANTEN OP."

REVIEWS

WETEN ANDEREN WEL HOE GOED JE BENT?

Wat vind je van mij? Dat is een enge vraag om te stellen. Wendy Govers-van Thiel legt uit waarom je dat tóch moet vragen aan je klanten als je graag meer trimklanten wilt.

TEKST Wendy Govers-van Thiel

Hoe vind je mij? Dat is een doodge vraag. Misschien vind je mij helemaal niet leuk, misschien erger je je wel blauw aan mijn manier van praten. Misschien houd je wel niet van Brabanders. Weet ik veel? Maar toch vraag ik dit wel altijd aan mijn klanten.

Hoe vond je het werken met mij? Die vraag levert mij heel wat nieuwe klanten op. Maar toen ik van de week een kattentrimster coachte en op haar website keek, bleek er helemaal geen enkele klant iets over haar gezegd te hebben. Er was geen enkele review op haar site of in haar Google-account te vinden. Dat vind ik nou dus verdacht. En haar mogelijke klanten vinden dat ook.

Je wil toch weten waar je terecht komt.

Als ik naar een tandarts ga, wil ik ook weten of deze niet alle tanden uit het gebit trekt of überhaupt geen klanten heeft. En bij een tandarts mag je er tenminste nog van uitgaan dat hij of zij netjes een opleiding heeft gevolgd. Maar met een vrij beroep, zoals kattentrimmer, heb je deze garantie niet. Hierdoor is het extra belangrijk voor je klant dat ze weet aan wie ze haar geliefde kat overdraagt. De klanten van mijn coachklant kregen nergens de geruststelling dat ze in de ogen van andere klanten te vertrouwen is.

En wat bleek, deze dame durfde de vraag gewoon niet te stellen. Ze was zo bang dat haar klant zou zeggen dat ze eigenlijk niet tevreden was, dat ze het maar niet vroeg. En het gevolg is dat iedereen die nu op haar website komt, denkt dat haar klanten ontevreden over haar zijn, of dat ze misschien wel helemaal geen klanten heeft. En dat moet je toch niet willen!

Durf te vragen. Als je bezig bent om jouw trimsalon goed in de markt te zetten, maak dan vandaag nog een goede start. Vraag aan je beste klanten wat ze van je trimbeurten vinden. Laat ze het opschrijven, en laat ze een Google-review plaatsen. Dan kom je ook nog eens hoger te staan in de zoekresultaten als je klant een trimsalon in jouw regio Googelt. En vraag natuurlijk ook of jij de review op je site mag zetten.

Niet één keer, maar elke keer. Als je dan toch zo goed bezig bent, werk dit dan even verder uit. Want die Google-positie wordt er alleen maar beter van als er regelmatig nieuwe reviews bijkomen. Dus grijp je kans en vraag na iedere trimbeurt die je doet weer diezelfde vraag aan je klant: 'Wat vond je van de trimbeurt? En zou je hierover een review voor me willen schrijven op Google?'

Oefenen helpt. Kun je die vraag bijna niet over je lippen krijgen? Geloof me dan

als ik zeg dat dit na iedere keer dat je het uitspreekt, makkelijker wordt. Zeker als je dan ook nog al die mooie complimenten onder ogen krijgt, want dat zijn je reviews als het goed is.

Laat je klanten weten hoe goed je bent!

Als je op deze manier reviews weet te verzamelen, dan weten je toekomstige klanten tenminste hoe goed je bent, hoe tevreden je klanten over je zijn. En trouwens, als er eentje bij zit die dan net niet zo tevreden is? Dan kun je daar weer van leren. Dan kun je dat deel van jouw behandeling verbeteren en zijn de volgende klanten nog meer tevreden.

Nou, dit was best een recht voor zijn raapstukje. Dus laat maar weten: hoe vind je mij? 🐾

Wendy Govers-van Thiel

is al jarenlang werkzaam als kattenondernemer. Ze had een succesvolle katten trimsalon, een uniek kattenhotel en heeft een katten trimopleiding. Met alle ondernemerslessen die zij heeft geleerd, helpt zij als businesscoach katten trimmers aan een volle trimagenda. Door de weg die zij als pionier in kattenland heeft afgelegd weet zij als geen ander hoe je je bedrijf in de markt zet en kunt doen wat je het liefste doet: katten trimmen. wendygoversvanthiel.nl

