



Het nieuwe jaar is gestart en als ondernemer is het vaak een tijd van goede moed, het aanscherpen van de strategie en het starten met het uitvoeren van de goede gemaakte voornemens. In deze column voeg ik hier graag een praktisch maar noodzakelijk voornemen aan toe: het checken, professionaliseren en continu updaten van je brand!

Check, professionaliseer en update je brand!

De abonnees die al wat langer mijn bijdragen aan Massage Magazine volgen, weten wellicht nog dat ik een aantal jaar geleden de befaamde 'BrandChecks' hield. Wat hield het in? Ik interviewde fysiotherapeuten, natuurgeneeskundigen en masseurs en kreeg zo een beeld van zowel de praktijk en het zakelijk merk als een persoonlijke indruk van de behandelaar (personal brand). Daarnaast Googelde ik hen oftewel ik voerde een online #Brand-Check uit om te kijken of mijn indruk consistent was. Of deze werd bevestigd of juist ontkracht door wat ik online

aantrof. Voor verschillende onderdelen gaf ik punten en een slotadvies met complimenten en tips voor wat betreft de professionele en personal branding. Vanuit tijdgebrek en keuzes voor mijn bedrijfsfocus ben ik hiermee gestopt. Echter, in mijn trainingen en workshops voer ik nog steeds #BrandChecks uit. Het komt blijkbaar net wat confronterender over als een onbekende, in dit geval ik als expert, teruggeef wat mijn indrukken zijn en wat het effect op mij is. Bottom line: "Zou ik behandelingen of diensten bij je afnemen? Kom je geloofwaardig over?"

TIPS

Wat kun je nu zelf als BrandCheck doen of laten doen? Een aantal suggesties.

- Stuur bewust en houd regie op het beeld dat je achterlaat. Hoe wil je als praktijk overkomen? Wat is je doel? Hoe ben je als persoon/behandelaar? Check dit continu! Wat is je doel voor de komende drie jaar als het gaat om Branding en het winnen/behouden van cliënten?
- Koester je plakkracht en je ambassadeurs. Wie zijn je ambassadeurs? Vaak zijn het bestaande cliënten met een goede ervaring. Koester je trouwe fans, houd ook binding buiten behandelingen om zodat ze je blijvend weten te vinden en je op hun netvlies blijft plakken. Via hen komen vaak nieuwe cliënten bij je terecht. Blijf dus geloofwaardig en bedank en beloon je trouwe ambassadeurs.
- Actualiseer je social media! Social media is geen vervanger van een folder. Zorg er dus voor dat je als praktijk en als ondernemer persoonlijk en professioneel up-to-date blijft en laat dit online zien, zowel in tekst als in beeld. Experimenteer met vlogs en participeer in online discussies, zo deel je ook je kennis en expertise buiten de behandelingen om.
- Maak een jaarlijks Brandplan. Wat onderneem jij jaarlijks met betrekking tot je gewenste beeld en branding? Wat ga je aanpakken en hoe? Plan dit!
- Blijf je bewust van je concurrent. Waarin onderscheid jij je ten opzichte van de lokale en regionale concullega's? Waarin blink jij uit? Wat is je unieke aanpak, behandel- of benaderingswijze? Waarin zit modernisering en het meegaan met de tijd?
- Continue feedback. Wat krijg je terug van je cliënten? Vraag je feedback? Laat je wel eens serieus onderzoek uitvoeren over je branding en de klantbeleving?
- Huur een hbo-student marketing, commerciële economie, marketingcommunicatie of social media in om gericht op je wensen maatwerkonderzoek uit te voeren.
- Stuur na elke laatste behandeling een online vragenlijst naar je cliënten toe (gratis via www.surveymonkey.com, via een app of vanuit je klant- of mailsysteem). Informeer klanten jaarlijks wat je ermee doet.
- Bel bij klachten na! Dit levert ontzettend waardevolle informatie op. Je bent zo goed en slecht als je laatste contact.



Drs. Jocelyn Rebbens is gepassioneerd consultant/psycholoog/coach/spreker en geeft trainingen, workshops, lezingen en individuele begeleiding aan professionals, directies, managers en ondernemers. Zij staat de afgelopen jaren in de top 5 van 'the Best of NIMA' en in 2018 was ze tevens de hoogst gewaardeerde trainer van het Instituut voor Internal Auditors. Ook schreef Jocelyn de paperback Personal Branding. Neem contact op via info@rebbels.com bij vragen of kijk op www.rebbels.com.

ADVERTENTIE ??

