

Je ruikt of ziet het soms op een afstandje al. De klanten waarvan je (onbewust) weet dat ze je last kunnen bezorgen. En dat kan hem in de kleinste dingen zitten; van zeuren over een niet ontvangen bevestiging van de afspraak, onduidelijkheid over de route naar je praktijk, uitlopen van je planning, geen effect van de behandeling et cetera. Of juist snelle irritatie bij jezelf! Hoe zorg je ervoor dat je dit tot een minimum beperkt, effectief afhandelt en beter... voorkomt?



We zijn net mensen! Dit roep ik keer-op-keer in mijn trainingen. Ook jij als fysiotherapeut, natuurgeneeskundig therapeut en masseur zijn klant in het dagelijks leven, zowel zakelijk als privé. Hoe word jij behandeld? En wat doe jij er als klant mee? Wat voor klant ben jij zelf eigenlijk? Mijn eerste gouden tip is: 'behandel je klanten zoals jij behandeld wilt worden'. Dat voorkomt al een hoop misvattingen. We weten zelf uitermate goed wat we wel en niet wensen als we in een restaurant gaan lunchen of dineren. Of als we nieuwe meubels aanschaffen. Dat zit hem, zoals je weet, niet alleen in het aankoopmoment zelf, maar juist ook in alle contactmomenten vooraf én erna! Dus in je communicatie per mail, telefoon, website, routebeschrijving, beleving van de praktijk, contact na de behandeling en de financiële afhandeling van rekening. Al deze contactmomenten samen moeten er uiteindelijk toe leiden dat je tevreden ambassadeurs/klanten houdt. Die terugkomen en jouw praktijk aanbevelen.

#### TIPS

Wat te doen als het niet zo vlotjes loopt? En je weerstand of irritatie bemerkt? Een aantal tips vanuit mijn praktijkervaring en TripleImpact om hier effectief mee om te gaan.

#### **Manage vooraf de verwachtingen**

Een helder vertrekpunt, werkwijze en procedures voorkomen onduidelijkheid en irritatie. Zorg dat je klant weet waar deze in jouw praktijk aan toe is.

#### **Richt je op de onderliggende emotie.**

Als je klant of jij een onprettig gevoel beleeft, benoem dan eerst dit gevoel en de emotie. De ander staat op zo'n moment niet open voor de inhoud.

#### **Stem je communicatiestijl af op die van de ander.**

Voorkom formeel taalgebruik als je klant een informele

stijl hanteert. Let er ook op of je klant vanuit een zakelijke en resultaatgerichte houding communiceert of juist meer de menskant en relationele sfeer belicht.

**Blijf in de verbinding, spiegel en durf nieuwsgierig te zijn.**

Richt je aandacht als behandelaar even puur op de ander. Dit maakt dat je zelf qua emoties makkelijker kunt schakelen.

**Valideer de ander.**

Verplaats je in de gedachten en beleving van je klant, deze mag de zaken anders beleven en voelen dan jij. Dit geeft jezelf al lucht en ontspanning. Vraag toestemming om jouw kant van de situatie/het verhaal vervolgens toe te lichten.

**Geef eerlijke feedback.**

Wat is de impact van de houding van je klant op jou? Stel vervolgens een toetsvraag: Is dit ook uw bedoeling? Kunt u zich voorstellen dat?

**Kies voor de relatie in plaats van voor 'gelijk krijgen'.**

Veel mensen vinden het belangrijk om gelijk te krijgen. Maar wat is dat waard? Zeker in een zakelijke relatie waarin je je als therapeut met je klant bevindt, kun je wellicht beter de keuze maken elkaar te begrijpen. Doordrammen en oeverloos herhalen van je boodschap kan er zelfs toe leiden dat je een klant kwijt bent. Ook al vind je dat wellicht in het heetst van de strijd niet erg, het heeft wel degelijk impact op je reputatie en naamsbekendheid. Een klacht levert tienmaal meer tam tam op dan een compliment. En onderschat de snelheid en invloed van social media niet.

**Stel je kwetsbaar op.**

Deel eerlijk de achtergrond en persoonlijke reden van jouw mening, lading of houding. Waar komt de intensiteit van jouw emoties wellicht vandaan? Wat raakte je? Zodra je persoonlijk durft te worden, krijg je eerder begrip van de ander. En zakt de emotie bij de ander ook eerder.

**LEESTIPS**

**Ik ben oké jij bent een sukkel;** van Berthold Gunster  
[www.tripleimpact.nl](http://www.tripleimpact.nl) voor interessante artikelen  
**Psychologie Magazine**



*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 ook de hoogst gewaardeerde trainer van het Instituut voor Internal Auditors. Tevens schreef Jocelyn de paperback Personal Branding. Neem voor vragen contact op via [info@rebbels.com](mailto:info@rebbels.com) of kijk op [www.rebbels.com](http://www.rebbels.com).*

## De BATC, méér dan een gewone beroepsorganisatie!

BATC staat voor kwaliteit voor therapeut én consument.

Kies jij voor de juiste professionele ondersteuning voor je praktijk?

### De BATC ontzorgt jou als beroepsprofessional:

- Wij zorgen voor de juiste dekking in wet- en regelgeving.
- Je krijgt 2 maal per jaar gratis een netwerk- en scholingsbijeenkomst aangeboden.

Sluit je nu aan bij de BATC en ontvang tijdelijk een **welkomstkorting van € 75,-**.

Gebruik bij aanmelding de code: **BATCMAS** (code geldig tot 1/4/2019)



[www.batc.nl](http://www.batc.nl)

[info@batc.nl](mailto:info@batc.nl)

0493 - 670612