

10

TIPS VOOR KLANTBETOVERING

Tijdens een werkbezoek aan de Efteling hebben wij gezien hoe je klanten kunt betoveren. Wil je ook klanten betoveren? Hier 10 tips van de Efteling:



1. Daag je medewerkers uit: Creëer 1 fan per dag

Zet momenten van lage klantwaardering of teleurstelling om in momenten van verwondering en je hebt er een fan bij!



2. Verkoop herinneringen; worden 15 keer gedeeld

Juist de details zorgen voor verwondering die herinneringen creëren. Laat het niet bij storytelling, maar verkoop de herinneringen en doe aan storytelling.



3. Laat medewerkers kijken door de ogen van klanten

En ontwikkel per doelgroep een 'betoveringsstrategie'. Niet iedereen wordt op dezelfde manier betoverd.



4. Medewerkers maken het verschil boven de 8

De perfecte locatie, koffie etc. het is allemaal belangrijk, maar voor een klantwaardering boven de 8 komt het aan op de gastgerichtheid van de medewerkers.



5. Geef gereedschap voor betovering

Managers vullen de gereedschapskist, waarmee medewerkers de gasten kunnen betoveren. Geef medewerkers ruimte en budget om gasten te verwonderen. Daar worden ze creatief en vindingrijk van!



6. Je werkt niet bij ons, je BENT ons

Draag het DNA van je organisatie over aan alle medewerkers, van directeur tot vakantiekracht.



7. Communiceer het 'verhaal' van je organisatie naar ALLE medewerkers

Vertel jouw unieke ontstaanshistorie aan al je medewerkers. En laat de medewerkers de missie, visie en werkwaarden uitdragen.



8. Hoe draag jij bij aan de missie en visie?

Vraag je medewerkers hoe zij zelf bijdragen aan de missie en visie van de organisatie.



Waar teveel 'intern proces' zit, moet je het als onkruid gaan besproeien met het DNA van je organisatie.



9. Stap over van product-naar conceptdenken

Speel met je product in plaats van het alleen te verkopen en creëer een kloppend geheel voor de ultieme beleving.



10. Verbeter continu samen met de medewerkers

Zorg dat medewerkers zonder manager verbeterafspraken kunnen maken! Voorwaarde: creëer een cultuur waarin medewerkers elkaar op gedrag durven aan te spreken.

Welk moment was voor uw klant een echte betovering en een blijvende herinnering? Wat is er nodig om dat vaker voor elkaar te krijgen?

Ook je klant betoveren? Neem contact op met Renco Bakker voor een vrijblijvend gesprek.

033 - 432 16 05 / 06 - 268 602 45 @ rb@bpmconsult.nl

