

KOOK EN KOESTER PUNT NL

MEER OMZET DOOR BETERE AANDACHT VOOR DE KLANT

TEKST: CAI VOSBEEK
FOTOGRAFIE: JOHN CLAESSENS



*Achter Joop en Cis staat een spreuk op de muur:
'Een goede kok is een tovenaars die geluk creëert.'
Ze zouden hem zelf bedacht kunnen hebben.*

HET BEGINT ALS EEN BOEK: TWEE FIETSVRIENDEN ONTMOETEN ELKAAR. DE EEN IS VAN ORIGINE PENSIOENADVISEUR, DE ANDER COMMUNICATIEADVISEUR. ZE LOPEN AL BEHOORLIJK WAT JAREN IN HET BEDRIJFSLEVEN MEE. MAAR ZE WILLEN IETS ANDERS, IETS NIEUWS. DE EEN WIL VAN ZIJN HOBBY ZIJN BEROEP MAKEN: KOKEN. DE ANDER BESLUIT OM HET KOKEN TE VERBREDEN TOT HET CONCEPT: 'KOESTER JE KLANT'. CIS VAN ABBE EN JOOP SCHAFFELS DOEN HUN VERHAAL IN DE INSPIRERENDE RUIMTE VAN SEATS2MEET IN DE VOORMALIGE APPARATENFABRIEK OP STRIJP-S. JOOP: "WE HEBBEN HIER AL VERSCHILLENDE KOESTER- EN KOOKBIJEENKOMSTEN GEHAD EN HET IS EEN GROOT SUCCES. WE KUNNEN DEZE PRACHTIGE KEUKEN GEBRUIKEN, DE RUIMTE IS GESCHIKT VOOR KLEINE MAAR OOK GROTE GROEPEN. ZEG NOU ZELF: HET IS HIER HIP, HET IS KEK, HET IS... STRIJP-S."



Leren luisteren

Volgens Joop denken veel ondernemers dat ze voldoende aandacht schenken aan hun klanten: "Maar wij weten uit ervaring dat dit niet zo is. Ik heb voor veel bedrijven, groot en klein, gewerkt en heb me vaak verbaasd over hoe bedrijven met hun klanten omgaan. Aandacht voor de klant vertaalt zich vaak naar leuke dingen doen, naar een voetbalwedstrijd, lekker dineren of een concert bijwonen. Dat is ook leuk, maar men praat hier doorgaans over 'koetjes en kalfjes' en niet inhoudelijk over de business; over de relatie die je als ondernemer met je klant hebt en wat je voor elkaar kunt betekenen. Een goede relatie begint met professionele aandacht en met luisteren."

Cis: "Wanneer de accountmanager van een bedrijf met zijn klant staat te koken dan gebeurt er iets. Zeker als ze net een luistersessie achter de rug hebben. Je leert elkaar op een andere manier kennen. Ik hoor regelmatig dat een klant tegen een ondernemer zegt: 'Goh doe jij dat ook? Als ik dat geweten had...' Je moet aandacht hebben voor je klant en jezelf als ondernemer profileren. Als je in staat bent om aandacht op een goede manier te vertalen, maak je van klanten ambassadeurs en die zetten de deur open voor nieuwe business. Dat gegeven is al zo oud als de weg naar Rome."

Je kunt je omzet eenvoudig met 10% vergroten door je klanten te koesteren

Koesteren

Joop: "Je kunt je omzet zeker met 10% vergroten door je klant te koesteren. Het concept dat wij hebben ontwikkeld is een methode om het besef en het belang van klanten goed op de kaart te zetten. Ondernemers zijn vaak gefocust op new business. Maar het binnenhalen van nieuwe klanten is niets anders dan het weggapen van een klant van een ander. Wat heb je aan nieuwe klanten als bestaande klanten weglopen? Mijn verhaal is: doe die achterdeur nou eens dicht en zorg dat je klanten precies weten wat je kunt, verbeter je performance. Met het werven van nieuwe business is niets mis maar het mag niet ten koste gaan van je bestaande klantenbestand. Anders schiet je er per saldo ook niets mee op."

Koken

Koesteren op Strijp-S begint meestal rond 15.00 uur 's middags met een luistersessie in een van de besloten ruimtes van Seats2meet. Hiervoor nodigt een ondernemer verschillende klanten uit. Dat kan variëren van 10 tot 15 klanten. De luistersessies verlopen volgens een bepaald stramien.

Joop: "Daar hebben we kaders voor gemaakt; op maat." Lachend: "Wij moeten natuurlijk ook goed luisteren naar onze klanten. Voordat we een sessie ontwikkelen, gaan we langs bij een bedrijf. We investeren een halve tot een hele dag in de voorbereiding. We willen weten wat de specifieke wens is van een klant. Wat is hun vraag en waar liggen de uitdagingen?"

Cis: "Je moet het eigenlijk zo zien: tijdens een sessie vraagt een ondernemer zijn klanten om hulp: 'Wij willen onze producten en dienstverlening verbeteren. Hoe kunnen we dat volgens jullie het beste doen. Help ons daarbij'. Dat vinden klanten verschrikkelijk leuk. Daarna beginnen we rond 18.00 uur met koken. Dan gaan de tl-lampen uit en de kaarsjes aan, de ruimte wordt indirect verlicht, intiem en gezellig. Het is een totale metamorfose. Wat wij koken? Meestal een seizoensgebonden menu geënt op de Franse keuken. Maar op verzoek draaien wij ook andere Europese of Aziatische keukens. We kunnen zelf pasta maken, tapas of Thaise Tom Yam soup met spring rolls. Alles is bespreekbaar. En ik kan je wel verklappen dat hier heel erg lekker en goed wordt gekookt!"

Het is natuurlijk ook mogelijk om alleen te koken met klanten of personeel. Ook voorafgaand een ander inhoudelijk programma behoort tot de mogelijkheden.

Kijk voor meer informatie op www.koesteruwklant.nl

joop@schaffels.nl
www.koesteruwklant.nl
koken@metvanabbe.nl
www.metvanabbe.nl

KOESTER!