

Zakelijke Gesprekken met Klanten Boomverzorging

Joost van Dijk

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Kennismaking, eerste contact

- Klant belt, smst, appt of mailt
- Schakel je aandacht naar het gesprek nu!
- Wees welkom, het boomfeest begint!
- Open houding, vriendelijk nieuwsgierig vragen stellen (prioriteiten).

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Doelen eerste contact

- Prettig contact potentiële klant realiseren
- Antwoord op vraag: “*wat verwacht deze klant van mij?*”
- Wat levert deze klant het bedrijf op?

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Resultaat eerste contact

- Afspraak eerste boomconsult (betaald) of
- Kennismakingsgesprek ('vrijblijvend')
- Klantgegevens digitaal / op papier
- 2 uur tijd gereserveerd in agenda /planning
- Bevestiging gemaild / foto's ontvangen

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Doelen Kennismaking & Boomconsult

- Bevestiging 1e indruk
- Prettige gesprekspartner
- Enthousiasme voor klant én boomklus
- Heldere afspraken over samenwerking
- Betaalde (vervolg)opdracht

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Voorafgaand eerste bezoek

- Voorbereiden, hoofd legen, ruimte vrijmaken
- Gevoel afstemmen op ontmoeting
- Check of deze klant past (Gevoel, Geld & Gunnen)
- Gegevens klant en situatie paraat (dossier)

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Boomverzorger professioneel op visite

- Verzorgd: uiterlijk, auto & spullen op orde
- 3 minuten te vroeg
- Opgewekt nieuwsgierig
- Toegankelijk en plezierig in omgang
- Waarnemen... en Afstemmen

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

In gesprek... 70% lichaamstaal (non-verbaal)

- Oogcontact
- Open lichaamshouding (géén handen in zak!)
- Dienstbaar én zelfbewust, professioneel
- Gelijkwaardig met respect voor verschillen
- Beleefd, vriendelijk + zakelijk overtuigend!

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

In gesprek... luisteren, woordgebruik (verbaal)

- Kennismaking, wederzijds voorstellen
- Ijsbreker
- Dank voor uitnodiging
- Afstemmen; hoe doen we dit gesprek, wie voert (wanneer) regie?
- Wat verlangt u van mij? Verwachtingen?



Zakelijke gesprekken met Klanten

Communicatie; ontvangen is eerst luisteren, dan zenden

- Actief luisteren = informatie ontvangen!
- Klant vertelt probleem én oplossing
- Luister eerst, dan samenvatten wat gezegd is
- Vertrouwen hebben,
- Stilte (denkpauze) en rust bewaren



Zakelijke gesprekken met Klanten

Communicatie; Afstemmen voor zenden

- Open, helder en feitelijk spreken
- Probleem klant benoemen en erkennen
- Adviseer oplossing, vertel je afweging, benoem je argumenten,
- Klanten meenemen in verhaal
- Neem en geef de benodigde tijd en ruimte



Zakelijke gesprekken met Klanten

Communicatie; verder in overleg...

- Samen met klant project (grenzen) bepalen
- Overleg project én proces, stappenplan
- Overeengekomen werkwijze afspreken
- Planning & Prijsindicatie
- Iedere klant maatwerk...

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Samen met klant project (grenzen) bepalen

- Wat wel én wat niet...
- Buiten fysieke werkgrenzen aangeven
- Risico's professioneel bespreken
- Voorzorgsmaatregelen en aanwijzingen opvolgen!
- Schades & verzekeringen



Zakelijke gesprekken met Klanten

Overleg project én proces, stappenplan

- Planvorming, offerte, opdrachtbevestiging
- Facturering en termijnbetaling
- Voorbereiding & organisatie uitvoering
- B&O (planning en regie)
- Oplevering, nazorg en garantie.

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Overleg

- Hoe wil de klant zijn boomfeest genieten...?
- Wanneer?
- De galavoorstelling van het boomcircus
- Aandacht is communicatief gereedschap!



Zakelijke gesprekken met Klanten

Overeengekomen werkwijze (SMART) afspreken en vastleggen

- Regie in voorbereidend werk
- Wie doet wat en wanneer (afsprakenlijst)
- Werkzaamheden per actie specificeren
- Benodigde tijd in uren vermelden
- Kosten in euro's!



Zakelijke gesprekken met Klanten

Planning & Prijsindicatie

- Stappenplan chronologisch plannen (agenda)
- Aanvangsdatum: maandag 9 oktober, 8.00 u
- Werkbare dagen ruim plannen: 5 werkdagen
- Uitvoering 3 dagen met 2 personen
- Oplevering maandag 16 oktober, 9.00 uur



Zakelijke gesprekken met Klanten

Planning & Prijsindicatie

- Aangenomen werk of op basis gewerkte uren
- Globale prijsindicatie (schatting) 1^e gesprek
- Iedere werksoort all-in tarief per uur
- Op basis van nacalculatie
- Factuurbedrag / totaal aantal bestede uren



Zakelijke gesprekken met Klanten

Planning & Prijsindicatie

- $\text{Calculatietarief} = \text{Vraagprijs} / \text{uur} / \text{dag(deel)}$
- Oefen jezelf in zakelijk uitspreken van prijzen
- Jij hoeft bedrag niet te betalen, je ontvangt!
- Gunfactor



Zakelijke gesprekken met Klanten

Iedere klant maatwerk..

- Daarom jij: **Duurste, Beste & Plezierigste**
- Prijsvergelijk: benoem vooraf dat je niet de goedkoopste bent.
- Spreek over jezelf, praat niet over anderen.
- Bij opdracht geniet de klant jouw voordelen!
- Dat is jouw naam en faam in bomen!

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Jouw communicatiemodel: Plezier in het Werk!

- Jouw werk, Jouw waarde & Jouw klanten
- Maak er zakelijk ook iets heel moois van
- Ieder bedrijf de klanten die het verdient!
- Met Jou is het, in alle opzichten, leuk werken!

GROENE TECHNIEKEN BV



Zakelijke gesprekken met Klanten

Dank voor je aandacht!

Joost van Dijk

GROENE TECHNIEKEN BV

