



## Bijdrage Advies Support Programma Woorden doen er toe 18 maart 2022

*“Naar aanleiding van uw mail van 20 maart jl. waarin u aangeeft dat u schade aan uw auto heeft, sturen wij u bijgaand een schadeaangifteformulier. Wij verzoeken u dit in te vullen en aan ons terug te sturen. Wij nemen de schade dan verder in behandeling”.*

Mogen wij je vragen bovenstaand tekstje nog een rustig door te lezen?

Schets eens het beeld van het kantoor dat uit deze tekst naar voren komt. Hoe ziet dit kantoor eruit? Wat voor soort mensen werken daar? Welk gevoel geeft deze reactie jou? We doen een gok: Er valt niets te schetsen. Het is een tekstje met een technische mededeling dat bij jou waarschijnlijk niet tot bepaalde gevoelens leidt.

### **Beeldvorming op afstand**

De klant die met enige regelmaat op kantoor komt en daardoor de mensen op kantoor kent, heeft op basis van die contacten een beeld en een gevoel over het kantoor. Stuur je aan zo een klant een simpel “technisch” briefje, dan zal dat zijn beeld van jullie kantoor niet veranderen.

De groei van de kantoren en communicatiemiddelen leiden er echter toe dat voor het grootste deel van de klanten de communicatie is veranderd. Steeds meer communicatie vindt op afstand plaats. Daardoor wordt de beeldvorming die een klant van het kantoor heeft meer en meer bepaald door die communicatie op afstand. Het is dan ook verstandig om meer aandacht te geven aan de vraag hoe jullie kantoor in de communicatie “overkomt”?

### **Selecteer de meest gebruikte uitingen**

Print twee keer de tien meest gebruikte teksten/ brieven uit die jullie op kantoor gebruiken. Doe dan twee dingen.

Leg één set op tafel en markeer met een stift de gedeelten waarvan jij denkt dat de klant bij het lezen van die passage een positief gevoel krijgt over jouw kantoor. Passages waarbij de klant dus een beeld krijgt van een kantoor met aardige en deskundige mensen.

Leg de andere set voor aan iemand die je goed kent maar die niet op jouw kantoor werkt. Vraag ook aan hem of haar de passages te markeren die hem of haar een positief gevoel geven over jouw kantoor.



De uitkomst kan zijn dat er weinig gemarkeerd wordt. Wat je dan weet, is, dat je samen met de collega's op kantoor zonder veel kosten nog heel veel kunt doen om de profilering van jullie kantoor te versterken.

### **Geef ruimte voor iets persoonlijks**

Hoe zou de klant het ervaren wanneer je voordat je het SAF stuurt even belt met de vraag of het met de klant zelf goed gaat? Mensen waarderen interesse. Het is daarnaast gewoon professioneel om even zeker te weten dat er geen ernstigere zaken spelen dan misschien een deuk in een auto.

Wanneer je toch een brief stuurt hoeveel moeite kost het dan om te vermelden dat wanneer de klant tegen onduidelijkheden aanloopt bij het invullen van het SAF jullie hem daarbij natuurlijk even willen helpen?

Denk je dat het de klant opvalt wanneer je als binnendienstmedewerkers even met de hand een paar woorden bij deze "technische" brief schrijft? Al is het maar iets van "vervelend: wij gaan ons best voor je doen!"

Inderdaad voor een bedrijf dat per dag honderden van dit soort brieven verstuurt, is dit niet te doen. Maar voor de meeste kleinere kantoren is dit heel goed mogelijk. Op dit punt kunnen zij iets dat de grotere collega's niet meer kunnen. Maak van dat voordeel gebruik!

### **Woorden hebben juridische betekenis**

Wanneer jullie toch bezig zijn met het kijken naar de meest gebruikte teksten in de communicatie met klanten, kijk dan ook eens naar de woorden die jullie gebruiken.

Woorden hebben ook een juridische betekenis. Wanneer jij als dienstverlener iets hebt "beloofd", dan moet je deze belofte nakomen. Doe je dat niet en de ander lijdt daardoor schade dan zal je die schade over het algemeen moeten vergoeden. In bepaalde woorden zit een "belofte". Vooral marketeers gebruiken graag dat soort woorden. Wees daarmee voorzichtig. Beloof niet meer dan je kan en wil waarmaken. Een paar voorbeelden

#### Je kunt schrijven:

De beste verzekering

De laagste premie

Altijd

De totale markt

#### Maar een goed alternatief is:

Een passende verzekering

Een marktconforme premie

In het algemeen

Aanbieders met wie wij goede ervaringen hebben.

**Succes!**