



Klantvriendelijkheid

Tips & tricks

KLANTVRIENDELIJKHEID OP PROFESSIONEEL NIVEAU: HORECAEXPERTS HELPEN JE OP HET GEBIED VAN PRODUCTKWALITEIT, SNELHEID, COMMUNICATIE, VAKKENNIS, SFEER, BELEVING EN VEILIGHEID.

01 | Leer je klanten en hun wensen kennen

Weet jij wat jouw klanten werkelijk willen? Die vraag staat aan de basis van klantvriendelijkheid. Die behoeften variëren van klant tot klant: een verliefd stel hecht veel waarde aan privacy tijdens een romantisch diner, terwijl zakenlui juist een snelle bediening op prijs stellen tijdens de lunch. Voordat je aan de slag kunt, moet je duidelijk in kaart brengen wie jouw belangrijkste klanten(typen) zijn, elk met hun specifieke verwachtingen. Je bedrijf staat of valt met de tevredenheid van je klanten. Ook je medewerkers moeten zich dit principe eigen maken: neem de belangrijkste regels van klantvriendelijkheid op in het personeelshandboek of organiseer een training in klantvriendelijkheid.

02 | Serveer verse en gezonde producten van hoge kwaliteit

Je klanten verdienen alleen het beste! Vooral bij gangbare producten zoals bier, sterke drank, mineraalwater en koffie loont het de moeite om wat dieper in de buidel te tasten: investeren in A-merken betaalt zich dubbel en dwars terug. Een constant hoge kwaliteit zorgt voor tevreden klanten, rechtvaardigt een redelijke prijs en vormt de basis voor een goed imago.

03 | Zorg voor een snelle bediening

Niemand houdt van wachten. Let er op dat je klanten nooit onnodig op hun bestelling of de rekening moeten wachten. Vooral zakenlui en groepen hechten veel waarde aan een snelle bediening! Hanteer daarnaast de volgende vuistregel: vraagt een klant om de kaart, een extra stoel, een glas water of een servet, dan moeten je medewerkers onmiddellijk reageren.

04 | Werk met toegewijd en goed gemanierd personeel

Wat je al lang vermoedde, is nu ook wetenschappelijk bewezen: onberispelijke manieren, oprechte aandacht en welgemeende vriendelijkheid zijn de belangrijkste elementen van klantvriendelijkheid (INTERVIEW • NSS 2013). Begroet elke klant hartelijk, maak oogcontact en gun hem of haar een warme glimlach. Blijf geduldig en begripvol tijdens het bestellen

zonder de klant te onderbreken. Let bij de werving van nieuwe medewerkers altijd op hun manieren. Heeft een klant een klacht? Neem deze serieus, blijf vriendelijk en probeer het probleem onmiddellijk te verhelpen. Een goed opgelost probleem kan namelijk in het beste geval een positieve ervaring worden en zo de klanttevredenheid vergroten.

05 | Eis een maximale inzet en kennis van je medewerkers

Wist je dat een gebrek aan betrokkenheid de op één na belangrijkste bron van ergernis is? Wat je klanten wel graag zien, zijn gepassioneerde medewerkers die zich met hart en ziel om de zaak bekommeren. Dat vereist ook een grondige kennis van het aanbod van eten en drinken. Iedereen in je team moet in staat zijn om passende aanbevelingen te doen en extra informatie te verschaffen zoals het jaar van een fles wijn of de aanwezigheid van gluten in een gerecht.

06 | Zorg dat je klanten zich thuisvoelen

Is je zaak zo uitnodigend dat je klanten er graag langer blijven hangen? En eigenlijk liever helemaal niet meer weggaan? Een dergelijke fantastische sfeer is geen toeval, maar het resultaat van een weloverwogen inrichting. Een consistente styling zorgt voor harmonie en herkenningsswaarde; een comfortabele stoel voor een tweede en derde bestelling. Gedimd licht hoort thuis in een gezellig café, loungemuziek in een stijlvolle bar: pas de verlichting en achtergrondmuziek aan het bedrijfstype aan.

Ook je personeel heeft veel impact op de sfeer; naast een goede omgang met de klant is ook het uiterlijk belangrijk: let er op dat alle medewerkers schone en representatieve kleding dragen waaraan de klanten het personeel goed kunnen herkennen.

07 | Garandeer een hoog niveau van hygiëne in het hele bedrijf

Natuurlijk moet elke horecazaak op alle terreinen schoon en hygiënisch zijn: een blinkende bar, opgeruimde tafels, een schone keuken en verzorgde sanitaire voorzieningen geven je klanten niet alleen een goed gevoel maar zijn ook belangrijk voor de gezondheid. Het spreekt voor zich dat bier alleen in perfect schone glazen geserveerd wordt. Vuil heeft namelijk een negatieve invloed op de smaak en de vorming van de schuimkraag. Om de controle en het overzicht te bewaren, gebruik je reinigingsschema's. Deze werken vooral goed voor de sanitaire ruimtes. Regelmatige controles zijn onontbeerlijk.

08 | Biedt je klanten een onvergetelijke ervaring

Wil je je klanten graag nog iets meer bieden dan een heerlijke maaltijd en een lekker drankje? Organiseer dan speciale evenementen! Een pub quiz, een live concert of een karaokeavond blijven lang in het geheugen hangen. Wie zijn assortiment in het evenement wil verwerken, organiseert een bierproeverij of een food pairing-avond. Overweeg om een paar stamklanten bij de organisatie te betrekken - zo krijg je interessante input vanuit het standpunt van de consument. Als klein gebaar tussendoor verras je je klanten met een product of service van het huis.

09 | Zorg voor een veilige omgeving voor je klanten

Wie zich niet veilig voelt, kan zich ook niet ontspannen - zo eenvoudig is het. Let dus goed op de veiligheid in je zaak. Toleer geen enkele vorm van agressie, discriminatie of intimidatie. Trekt een medewerker of een klant de aandacht door zijn of haar gedrag? Blijf kalm en wijs de persoon in kwestie terecht. Geef zelf het goede voorbeeld en bespreek mogelijke crisissituaties en de gepaste reacties daarop tijdens team vergaderingen.

Formuleer de huisregels en hang deze op een goed zichtbare plaats in je zaak. Zorg ervoor dat de bezittingen van je klanten niet verloren gaan of worden gestolen. Voorkom drugsmisbruik in je zaak. Hou regelmatig brandoefeningen. Zorg dat nooduitgangen altijd vrij zijn. Wist je dat je - zelfs wettelijk - verplicht om het alcoholgebruik in de gaten te houden en te weigeren beschonken klanten verder te bedienen?

10 | Onderzoek hoe klantvriendelijk je zaak werkelijk is

Er zijn twee manieren om het klantvriendelijkheidsniveau van je zaak te meten: samen met je personeel of door in gesprek te gaan met je klanten. Tijdens een team workshop ga je met het hele team aan de slag om je bedrijf door te lichten en te verbeteren. Dit levert niet alleen zeer nuttige feedback op, maar zorgt tegelijkertijd voor meer betrokkenheid en team spirit.

Door in gesprek te gaan met je klant krijg je meer zicht op de sterke kanten en de verbeterpunten van jouw zaak. Stel eerlijke vragen, en je krijgt eerlijke antwoorden. Neem suggesties, vragen en klachten altijd serieus, vooral als ze zich herhalen. Maak gebruik van een enquête om rechtstreeks feedback van je klanten te krijgen. Giet ze in de vorm van een tafelstandaard, een kaartje bij de rekening of verspreid ze online onder je Facebook fans.