

2020
EDITIE 03

DE BEAUTY PROFESSIONAL



HOE GA JE OM MET LASTIGE KLANTEN?

Mensen hebben niet de intentie om ergernissen op te wekken, maar soms vind je klanten gewoon vervelend of onaardig. Daarnaast zorgt de ene klant voor meer irritatie dan de andere. Volgens de deskundigen zijn er verschillende klanttypen. Handig, want door te weten wat voor persoon er in de stoel ligt, kun je op een adequate manier reageren zonder je te ergeren.

Sommige mensen bereiken nou eenmaal je irritatiegrens eerder dan anderen. De één ergert zich hieraan, de ander daaraan. Ingrid Bannink, trainer en coach bij Banninkcoaching en Philip Van Kelst, auteur van het boek de Klantendriehoek, geven aan hoe je de verschillende klanttypen herkent en hoe je er mee omgaat. Doe er je voordeel mee:

De Klager

Pessimisten en klanten die overal problemen en bezwaren in zien: je krijgt ze in jouw salon. In hun ogen is niks goed en ze kosten je een hoop energie. Je bent altijd bang dat ze ook over jou negatief praten, zoals ze dat ook over anderen doen. Hun negatieve gedrag kan jouw goede humeur beïnvloeden.

Hoe raken dit soort mensen je niet?

Als je met dit soort klanten op een prettige manier om wilt gaan, kun je het beste alleen maar begrip voor hun onrecht tonen en niet doorvragen. Want als je dit doet, gaat de klant alleen maar verder. Daarom is het belangrijk om op het juiste moment een ander onderwerp aan te snijden en over je vak te praten. Wat je overigens altijd moet proberen te doen. Je kunt dit moment ook zelf inbouwen door de klant te vragen of hij of zij lekker ligt. En vervolgens praat je door over de behandeling die je aan het geven bent.


De klant die jou als therapeut ziet

Soms hebben klanten een verhaal dat best heftig is. Ze vertellen wat hen overkomen is en ze zijn daar heel emotioneel over. Je probeert geen oordeel te vellen en ook geen oplossing aan te dragen. Sommige mensen hebben immers geen behoefte aan wijze raad. Onthoud dat een luisterend oor vaak al heel veel voor hen kan betekenen. Ook vinden ze het fijn om te horen dat je begrip voor hun situatie hebt.

Hoe reageer je als je zelf in een rotsituatie zit?

Als je van onderwerp wilt veranderen, omdat het je raakt, zeg je bijvoorbeeld: "Ik merk dat je verhaal erg bij me binnenkomt, want ik heb hetzelfde meegemaakt." Toon begrip, maar op een juist moment leid je het gesprek naar een ander onderwerp.

‘Omgaan met de klager? Je kunt het beste alleen maar begrip voor hun onrecht tonen en niet doorvragen.’

A woman with glasses is smiling and looking towards another woman who is partially visible on the left. The background is a soft, warm orange color.

‘Omgaan met de betweter? Ga de strijd niet aan. Laat het gaan, ze zijn het niet waard om je er over op te winden.’

De Dominante klant

De overheersende klant wil graag dat dingen gebeuren, hoe hij of zij het in haar hoofd heeft. Deze klant wil op een datum komen, terwijl je die dag niet werkt. Of hij of zij probeert je iets te laten doen, waar je niet achter staat. Toch doen deze klanten er alles aan om hun zin te krijgen. Dominante klanten gaan gemakkelijk over je grenzen heen. Ook kan een klant overheersend zijn, als haar verwachtingen niet matchen met de resultaten. Ben daarom altijd realistisch over het effect en de risico's van de behandeling.

Hoe communiceer je met iemand die vaak dominant reageert?

Leg kort en krachtig uit waarom een afspraak op een onmogelijk tijdstip niet lukt. ‘Ik snap dat je dit wilt, maar ik heb de plek niet.’ Blijf bij je mening en stel een vervolgafspraak voor. ‘Zullen we op een ander tijdstip een afspraak maken?’

Als een oneffenheid in het gelaat niet weg gaat, zoals de klant verwacht had, maar wat jij wel voorzien en uitgelegd had, dan vertel je wat je wel bereikt hebt. Leg uit wat je wel voor de klant kunt doen tijdens een volgende behandeling.

De Betweter

Ondernemers vinden klanten met een betweterige houding vaak vervelend. De betweters denken ergens veel verstand over te hebben en nemen niks van je aan. Ze zijn heel direct in hun communicatie en hebben veel zelfvertrouwen. Ze geven je het gevoel, dat jouw mening niks waard is. Vaak ventileren ze hun denkwijze op een dwingende manier en voel je je machteloos door niet tegen hen op te kunnen. Van betweters weten we dat ze slecht luisteren en moeite met kritiek hebben.

Hoe ga je met dit soort mensen om?

Blijf hoffelijk en zeg bijvoorbeeld: ‘dank je wel voor de tip’ of ‘ik ga er over nadenken’. Ga de strijd niet aan, de kans is groot dat je het toch niet van ze kunt winnen, omdat ze vaak erg mondig zijn. Laat het gaan, ze zijn het niet waard om je er over op te winden. Bij anderen tonen ze hetzelfde gedrag en dit zal nooit veranderen.