

MKB

Vriendendienst

In deze column, die u tevens kunt lezen op www.mkbadviescuracao.com, geeft Bertine Vermeer een aantal tips over hoe u er als ondernemer in een zogenaamde 'vriendendienstcultuur' voor kunt zorgen dat zakelijk en privé voldoende in balans blijven. Vermeer is innovatie-adviseur bij InnovatieCentrum Curaçao.

Tekst: Bertine Vermeer

Succesvol ondernemen gaat samen met zakelijke capaciteiten. Als u de definitie van 'zakelijk' opzoekt in het woordenboek, dan vindt u in de lijst van omschrijvende woorden het woord 'commercieel', een woord dat vooral in het laatste decennium een nare bijmaak heeft gekregen. Het kan namelijk de indruk wekken dat er maar één doel is, namelijk veel winst maken en dat de belangen van de klant er (zodra er betaald is) nauwelijks toe doen. Uiteraard is dit niet de definitie van 'zakelijk'. En 'zakelijk' hoeft ook zeker niet asociaal te zijn. Waar het bij zakelijk zijn in feite op neer komt is dat u een reële prijs vraagt en reële voorwaarden stelt bij hetgene dat u te bieden heeft. Tevens maakt u duidelijke afspraken, bijvoorbeeld over een uurtarief of betalingstermijn.

Is zakelijk contact per definitie afstandelijk?
Het kan door u misschien als afstandelijk wor-



Bertine Vermeer is innovatie-adviseur bij InnovatieCentrum Curaçao.

den ervaren wanneer u een goede vriend een offerte stuurt en hem vraagt deze te accorderen alvorens hem een zakelijke dienst te verlenen. Maar toch is het belangrijk, juist bij persoonlijke contacten, om van te voren duidelijke afspraken te maken, want het komt vaak genoeg voor dat een vriend anders denkt: "Ach, hij is een aardige vent, die gaat vast niet ingewikkeld doen als ik een maandje later betaal", terwijl u het geld nodig heeft om uw rekeningen te betalen. Als u dan achter uw geld aan moet gaan zitten, kan dit leiden tot irritaties en misverstanden die zeker niet bevorderlijk zijn voor een persoonlijke noch voor een zakelijke relatie.

Vriendendienstcultuur

Het mag duidelijk zijn dat het op Curaçao niet ongebruikelijk is dat u als vriend of familielid van iemand een speciale behandeling krijgt. U hoeft door een bepaald contact bijvoorbeeld minder lang in een rij te staan, u krijgt bij iemand een speciale korting of er worden soms zelfs gratis diensten aangeboden. U kan dit misschien oneerlijk, immoreel of onprofessioneel vinden, maar dit soort vriendendiensten zijn op Curaçao sociaal geaccepteerd en het heeft zo zijn voor- en nadelen. Hieronder volgen een paar tips die u hierbij van pas kunnen komen.

Prijs

Mensen hechten minder waarde aan iets dat gratis of goedkoop is. Men is er aan gewend dat een auto van 10.000 gulden van lagere kwaliteit is dan een auto van 60.000 gulden. Hetzelfde kan gelden voor de waardering van uw diensten aan de hand van uw prijs. Zo kan het gebeuren dat u twee dagen heeft besteed aan het maken van een adviesrapport voor een gereduceerd tarief en uw klant er vervolgens niets mee doet, 'omdat hij het er niet mee eens is'. In feite trekt uw klant dan uw expertise in twijfel. Had deze klant de volle mep moeten betalen, dan had hij het rapport wellicht serieuzer genomen.

Het is overigens ook lastig om van zo'n lage prijs



af te komen. Heeft een klant de eerste keer een speciale prijs gekregen (met als argument: 'omdat u het bent'), dan zal deze raar opkijken als hij de volgende keer geen korting krijgt.

Relatiegeschenk

Als u aan vaste klanten af en toe eens een extra service of korting biedt, kunt u hier wel profijt bij hebben. Zie het dan als relatiegeschenk, een manier om 'bedankt voor uw klandizie' te zeggen. Om het geschenkgebaar duidelijk te maken is het wel aan te raden om de bijdrage inzichtelijk te maken. Dat kan bijvoorbeeld door een factuur te sturen met daarop het normale tarief en eronder de korting. Verder kunt u klanten inzichtelijk bedanken (en tegelijkertijd binden) door middel van een spaaractie of een voordeelcoupon.

Aandacht

Verder moet u ervoor waken dat de extra aandacht die u aan één bepaalde klant besteedt, niet ten koste gaat van de aandacht die naar de andere klanten gaat. Iedere klant moet zich gerespecteerd en gewaardeerd voelen en geen klant wil merken dat een andere klant wel goed

of snel geholpen wordt terwijl hij zelf slechte service krijgt.

Heeft u vragen over deze column, neem dan contact op met InnovatieCentrum Curaçao, via info@icc.an of via +(599 9) 737 1360. w

MKB Advies Curaçao (www.mkbadviescuracao.com) is een initiatief van het ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO) en InnovatieCentrum Curaçao (ICC). Het is een online platform voor en door ondernemers. Op MKB Advies Curaçao wordt kennis van professionals gedeeld in ruil voor exposure en promotie van hun bedrijf.

