

Groeiend best
24-7-2012 p. 7

Vincie van Gils

Klanten communicatie

DE ZAAK
KENNISNETWERK VOOR ONDERNEMERS



Een praktisch handboek
met handige tips
en checklists

Spectrum

Omslag van het boek over klantencommunicatie

Bestse schrijfster schrijft boek over Klantencommunicatie

Best kent zo'n 1750 ondernemers. Al deze ondernemers – groot en klein – onderhouden contacten met hun klanten. Veel zullen de vraag hebben: "Hoe zorg ik ervoor dat ik tevreden klanten vind en houd?" Daarover gaat het boek dat Vincie van Gils heeft geschreven.

Vincie van Gils is werkzaam als zelfstandig communicatieadviseur en veranderkundige. Zij heeft zich verdiept in de vraag hoe zij en andere ondernemers meerwaarde kunnen leveren aan klanten. Haar kennis en ervaring heeft zij verwerkt in het boek Klantencommunicatie.

Hoe bied je meerwaarde?

Vincie van Gils: "Ik werk nu drie jaar als zelfstandig communicatieadviseur en veranderkundige. Ik begeleid cultuurverandertrajecten en ik help organisaties bij het invoeren van 'Het Nieuwe Werken'. Als ondernemer ben ik altijd geïnteresseerd geweest in hoe je het beste kunt communiceren met klanten. Hoe zorg je dat ze jou weten te vinden? Hoe laat je zien wat je te bieden hebt? Hoe zorg je ervoor dat je klanten graag met jou zaken blijven doen? Daar komt best veel bij kijken. Van netwerken tot een goede website. Van het publiceren van artikelen om naamsbekendheid te krijgen tot het gebruik van social media. En van het maken van een folder tot het verrassen van je klant. Ik heb een boek geschreven waarin ik beschrijf hoe je dat kunt aanpakken. Het is een heel praktisch boek geworden met veel checklisten, stappenplannen en voorbeelden. Ik weet dat ondernemers niet altijd geïnteresseerd zijn in dikke boeken

met veel theorie."

Ton Henst

In het boek staan interviews met drie ervaren ondernemers. Zij vertellen hoe zij communiceren met hun klanten en hoe ze een binding met hun klanten creëren. Eén van de mensen die Vincie van Gils geïnterviewd heeft is Ton Henst van de Plus Supermarkt in Heivelden. Vincie: "Het was niet zo vreemd dat ik Ton Henst benaderde. Ik bewonderde al eerder zijn aanpak. Zoals de manier waarop hij met klanten en medewerkers omgaat en de bijzondere acties die hij houdt. Denk bijvoorbeeld aan het circus dat hij naar Best heeft gehaald en waarvoor zijn klanten gratis kaartjes konden krijgen. Niet voor niets wint hij de afgelopen tijd de ene prijs na de andere, zoals de beste Plus Supermarkt van Nederland. Hij blijkt ook gewoon een goed verhaal te hebben over waarom hij doet wat hij doet. Het past bij hem. Mensen zien dat het authentiek is en komen graag bij hem boodschappen doen."

Kennis delen

Wat doet Vincie van Gils zelf om aan klanten te komen? "Veel van wat ik op papier heb gezet pas ik zelf toe. Zoals het schrijven van boeken en artikelen om naamsbe-

kendheid op te bouwen en om te laten zien waar mijn passie ligt. Ik vind het leuk om mijn kennis te delen. Er is echter nog veel dat ik laat liggen. En dat zal bij meer ondernemers zo zijn. Ik geloof dat het boek Klantencommunicatie een ondernemer helpt bij het bepalen wat écht belangrijk is. Ook heeft een ondernemer met het boek meteen een handleiding hoe je beter met je klanten kunt communiceren. Ik ben blij dat ik ondernemers daarbij kan helpen."

Het boek Klantencommunicatie is voor € 14,95 te koop of te bestellen bij iedere boekhandel.

Professioneel centrum voor laserbehandelingen,
huidverbetering en medisch pedicure

'SALDERES BODYCARE'

ZONDER
MIJ GEEN
WANDELING

**Medisch
pedicure**

Diabetische en
reumatische voet

Erkend door zorgverzekeraar

Mauritslaan 35 Best, Tel. 0499 398 433

www.salderesbodycare.nl