



Recensie

Klantencommunicatie (Auteur: Vincie van Gils.)
Uitgeverij Spectrum, 2012. ISBN: 978.90.00.30662.6

Wat een fijn boekje! Op de achterkant staat: 'Alles wat je moet weten over klantenbinding' en daar ben ik het mee eens. Van Gils heeft in 'Klantencommunicatie' een mooi overzicht gemaakt van de verschillende kanalen waardoor we onze klant kunnen bereiken.

De stijl is eenvoudig, wat goed aansluit bij het idee: geef je klant duidelijkheid. Er zijn drie delen: Mondelinge, schriftelijke en digitale communicatie. De delen bestaan uit een aantal hoofdstukken en elk hoofdstuk is opgebouwd uit de verschillende fasen of onderdelen in een bepaalde vorm van communicatie. Bijvoorbeeld het digitale deel, met daarin een hoofdstuk over sociale media, waarin ze van de bekende voorbeelden uitlegt hoe je je aanmeldt, hoe je profiel het beste opgesteld kan worden en hoe je genoeg volgers krijgt en houdt. Daarnaast legt ze uit wat je beter wel en niet kunt doen en geeft ze tips voor websites en artikelen die hier ook aandacht aan besteden. Gelukkig komen de meer traditionele kanalen ook aan bod in bijvoorbeeld het hoofdstuk over eigen schriftelijke media. Hierin legt ze het verschil uit tussen onder andere nieuwsbrieven, bedrijfsbladen en brochures en het gebruik ervan.

Het boek voelt licht aan en leest ook gemakkelijk. Doordat het zo schematisch is, kan het snel als droge stof gaan aanvoelen, maar daar heeft de schrijfster de oplossing voor: ze lardeert de theorie met veel praktische tips en leuke anekdotes van ervaren ondernemers. Een daarvan is de eigenaar van een supermarkt, die vertelt over het feit dat hij de moeite neemt zijn klanten bij naam te leren kennen en regelmatig wat extra's te doen om op te vallen, zoals het verzorgen van een witte kerst (en zijn bijzondere manier van opruimen achteraf).

Vincies aanpak – speciaal voor (beginnend) ondernemers die snel hun klant willen bereiken – is te vergelijken met een checklist voor alle soorten communicatie. Het is volledig en helder. Ik heb al een redelijke hoeveelheid boeken over communicatie gelezen, maar dit is veruit de beste in tijden. Ik denk dat dit vooral zit in het feit dat ze geen opsmuk gebruikt, of de lezer opzadelt met hoe goed zij het in haar trainingen heeft aangepakt, maar de lezer oprecht verder wil helpen. Een aanrader!

Veerle Kik – opleider en trainer