



Verslag SCS Bijeenkomst op 5 november 2018 locatie Deltion College.

Thema Zakelijke Communicatie door Marc Wichman Onderhoudnl-partner Insector

Nadat de voorzitter Henny Steenbergen in zijn openingswoord uitgebreid heeft toegelicht waarom wij als Studieclubs gaan samenwerken met Onderhoudnl neemt Marc Wichman het thema zakelijke communicatie ter hand.

Hij begint met een eyeopener als opening van deze avond. Hij verzoekt de aanwezige leden om zich voor te stellen en aan te geven waarop men trots is. Op dat verzoek werd positief gereageerd. Er was een diversiteit van antwoorden. Bijv. men was trots dat ze al zoveel jaren bij dezelfde werkgever waren of trouwe opdrachtgevers hadden. Men gaf ook aan dat onze studieclub al jaren interessante en leerzame thema's heeft aangeboden. Algemene tendens men is nooit te oud om te leren.

De opening was een soort 'elevator pitch'. Doel daarvan is dat je in slechts een minuut proberen je bedrijf zodanig weet te beschrijven dat een potentiële klant graag met je in zee wil. Twee belangrijke zaken: een sterke opening en een duidelijke boodschap. Vermijd ingewikkelde termen, houdt het simpel en probeer tot een concrete afspraak te komen.

Daarna werd een belangrijk thema behandeld wat vaak vergeten wordt namelijk LSD. Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Als je effectief wilt communiceren is dat een belangrijk element.

Marc liet gegevens zien over waar particuliere opdrachtgevers en VVE's op letten bij het selecteren van een schildersbedrijf. Opvallend is dat punten die te maken hebben met een goede communicatie in het offertetraject hoog scoren. Daar kun je dus echt onderscheidend in zijn. Met name ook omdat het verkopen van onderhoud feitelijk het verkopen van vertrouwen is. Daarbij maakt het ook uit hoe iemand kijkt naar het onderhoud. Bij zakelijke opdrachtgevers kun je bijvoorbeeld de technicus, de econoom en de gebruiker onderscheiden. Dat zijn andere gesprekken die je dan voert.

Naast de mondelinge communicatie is ook de schriftelijke communicatie aan bod gekomen. Diverse formulieren zoals het werkopnameformulier en de offerte werden besproken. Met een goede. Onderscheidende communicatie kun je trouwe klanten krijgen. Daarna ontstond er een levendige discussie over de voorbeelden hiervan bij uitvoering, oplevering en nazorg. Het was een interessante en leerzame avond met een geweldige spreker en de interactie tussen de leden en Marc was uitstekend. Zeker voor herhaling vatbaar. Denk bijvoorbeeld aan gebruik van apps en social media bij de communicatie.