

COMMUNICATIE

Tips en adviezen over communicatie



Foto: Jan Buwalda

"Een klant heeft nooit ongelijk. Hij of zij ziet het anders." Het is één van de tips en adviezen die Richard de Vries van het bedrijf De Vries advies & training aan ondernemers meegeeft. De Vries is op verschillende manieren actief voor de KvK. Onlangs verscheen bovendien zijn eerste boek.

Op welke manier bent u actief voor de Kamer van Koophandel?

"Ik heb onlangs eenmalig het spreekuur Communicatie & Klantenwerving verzorgd waarbij ik ondernemers help met vragen op het gebied van commerciële communicatie, zoals bijvoorbeeld advertentieteksten. Daarnaast ga ik binnenkort aan de slag als coach binnen het Mentortraject om startende ondernemers te adviseren en te begeleiden als het gaat om communicatievraagstukken. Dat vind ik niet alleen leuk om te doen, maar ik vind het ook interessant om eens van startende, jonge ondernemers te horen hoe zij communicatie benaderen. Op die manier is het voor mij ook een beetje een frisse wind."

Welke tips geeft u zoal?

"Eén van mijn gouden tips is bijvoorbeeld 'kleine stapjes zijn beter dan grote woorden'. Ik zie vaak dat bedrijven enorme communicatieplannen hebben liggen, vol dure woorden, maar dat er in de praktijk maar weinig gebeurt. Jammer, helemaal als je bedenkt dat kleine dingen, zoals klantvriendelijkheid, minstens zo belangrijk zijn. Je kunt wel veel geld uitgeven aan een dure marketingcampagne, maar als de receptioniste vervolgens onvriendelijk de telefoon opneemt, schiet je daar weinig mee op."

U schreef het boek 'Direct toe te passen... 115 + 1 gouden adviezen.

Wat motiveerde u uw adviezen te bundelen in een boek?

"Ik ben vrij actief op www.kvk.netwerk.nl, onder andere met het schrijven van blogs over commerciële communicatie en klantvriendelijkheid. Uit de reacties daarop bleek dat er behoefte is aan een boek met praktische en krachtige adviezen en tips op dit gebied.

Dat resulteerde uiteindelijk in het boek 'Direct toe te passen ... 115 + 1 gouden adviezen', dat begin juni uit is gekomen en ik mede heb geschreven op basis van 20 jaar ervaring in het vak."

Om het af te leren nog één gouden advies dan?

"Schenk aandacht. Ieder mens is gevoelig voor oprechte aandacht. Ook de zakelijke banden met je klanten zijn erbij gebaat. En: blijf klantvriendelijk en benader klanten altijd met een positieve instelling. Daarmee bereik je het meeste. "

Informatie www.devries-adviesentraining.com

Bron: KAMERKRANT voor ondernemend Noord-Nederland, nr. 06 - 2009