

‘Wie koning klant alles geeft, betaalt zelf de rekening’

Niels Treffers



‘De klant is koning.’ Het is een uitspraak die ik in de hoveniersbranche regelmatig hoor. En natuurlijk zit daar een kern van waarheid in.

Zonder klanten geen bedrijf. Maar soms maken hoveniers de klant zó belangrijk, dat ze vergeten dat ze zelf ook ondernemer zijn.

Een tevreden klant is nog altijd een van de beste vormen van reclame. Maar in mijn werk als adviseur voor hoveniers zie ik ook de andere kant.

Een klant vraagt om een kleine aanpassing tijdens de aanleg. Geen probleem. Een extra ritje omdat er iets vergeten is. Kan gebeuren. Nog wat extra advies over de beplanting, verlichting of berekening. Ook prima. Maar wanneer wordt service eigenlijk onbetaald werk? Dat is een vraag die veel hoveniers zichzelf te weinig stellen.

‘Wanneer wordt service eigenlijk onbetaald werk?’

‘Nu we toch bezig zijn’

Ik zie regelmatig dat afspraken tijdens een project langzaam veranderen. Een klant wil toch een ander type bestrating, er komt ineens een extra border bij of ‘nu we toch bezig zijn’ kan die ene boom ook nog wel verplaatst worden. De hovenier denkt: ach, laat maar zitten. We houden de klant tevreden.

Alleen staat die extra tijd aan het einde van de week nergens op de factuur. En daarmee ontstaat een gevaarlijk patroon. De klant leert dat er altijd wel iets te regelen valt en de hovenier

leert zichzelf aan om werk weg te geven. Dat heeft niets meer met goede service te maken. Dat is slecht ondernemerschap.

Duidelijk zijn is ook service

Goede service betekent wat mij betreft juist dat je duidelijk bent. Spreek vooraf af wat wel en niet binnen de opdracht valt. Komt er iets bij? Bespreek het voordat je het uitvoert en geef aan wat de consequenties zijn. Dat hoeft helemaal niet moeilijk of ongemakkelijk te zijn.

‘Dat kan ik zeker voor u doen, maar dit valt buiten de oorspronkelijke opdracht. Ik maak er even een prijs voor.’
Dat is geen slechte service. Dat is professioneel.

Gratis advies

Hetzelfde geldt voor advies. Een hovenier heeft jaren geïnvesteerd in kennis over planten, grond, bestrating, waterhuishouding en aanleg. Toch wordt die kennis nog vaak gratis weggegeven tijdens een kennismakingsgesprek of tussendoor op de werkdag.

Een klant mag natuurlijk vragen stellen. Maar als je structureel een halve dag advies geeft zonder dat daar een opdracht uit komt, ben je geen ondernemer meer, maar een gratis adviseur. Dat betekent niet dat je overal geld voor moet vragen. Een beetje extra service kan juist enorm waardevol zijn. Het verschil zit in bewust kiezen.

Je mag ook ondernemer zijn

Ik vind daarom dat de klant niet altijd koning hoeft te zijn. De klant moet vooral een goede klant zijn. En dat is iemand die jouw vakmanschap waardeert, afspraken respecteert en begrijpt dat kwaliteit tijd en geld kost.

‘Dat kan ik zeker voor u doen, maar dit valt buiten de oorspronkelijke opdracht. Ik maak er even een prijs voor’

Als hovenier hoef je niet voor iedere klant de goedkoopste, flexibelste of makkelijkste keuze te zijn. Je mag ook gewoon ondernemer zijn. Want uiteindelijk is een tevreden klant mooi. Maar een tevreden klant én een gezond bedrijf is nog veel beter.

Over de auteur Niels Treffers is onafhankelijk hoveniersadviseur en eigenaar van Fijn Tuinadvies.



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!