

BEDANKT EN TOT ZIENS?



Zie jij je klanten regelmatig terug?
Of blijft het toch vaak bij een enkele ontmoeting?

TEKST: SASKIA OBER, LICG | ILLUSTRATIE: SHUTTERSTOCK

Je klanten behouden is in deze snelle tijden niet eenvoudig. Er is concurrentie van alle kanten: niet alleen van collega-ondernemingen maar ook via branchevervaging en internet. Er valt veel te kiezen, en hoe zorg je er nou voor dat je klanten steeds weer bij jou terugkomen? Zie je klanten als relaties: smeed een band met je klant!

De eerste indruk

Het eerste klantencontact is eigenlijk net een date: de eerste indruk moet goed zijn! De uitstraling van je onderneming is dus erg belangrijk. Jij bent een specialist in de huisdierenbranche, maar ziet je klant dat ook? Straalt jouw zaak professionaliteit en persoonlijkheid uit? En heb je iets interessants te vertellen?

Wat heb jij te bieden?

Een goede, professionele indruk maak je door een aantal punten goed op orde te hebben. In de eerste plaats natuurlijk je aanbod: dat moet verantwoord en van degelijke kwaliteit zijn. Maar daarnaast kun je nog iets anders leveren: informatie! Onderscheid je zaak van bijvoorbeeld een supermarkt door te zorgen voor goede voorlichting. Een aanschaf bij jou is geen gok: je klanten weten waarmee ze thuiskomen en wat ze kunnen verwachten. En in jouw pension krijgen de baasjes extra informatie waarmee ze nog beter voor hun geliefde dier kunnen zorgen. Jij biedt net dat beetje meer!

Nieuwsgierigheid opwekken

Veel basisinformatie kun je eenvoudig en laagdrempelig voor iedereen in je zaak beschikbaar stellen. Folders en digitale informatie via bijvoorbeeld QR-codes zijn daarvoor goed bruikbaar. Ze vormen niet alleen een snelle service,



Moelijk om steeds iets te verzinnen voor je Facebook-pagina? Volg het LICG op Facebook ([facebook.com/overhuisdieren](https://www.facebook.com/overhuisdieren)) zodat je berichten simpelweg kunt delen.

maar kunnen ook interesse aanwakkeren en de behoefte opwekken om meer te willen weten. Zo zorg je ervoor dat potentiële klanten niet te snel je zaak weer uitlopen: bij jou zijn ze aan het goede adres.

Interesse tonen en doorvragen

Komen klanten bij jou met verhalen of vragen? Grijp je kans! Toon interesse en vraag door, want daarmee kom je erachter waarmee je hen het best kunt helpen. Zo geef je de juiste adviezen waarmee je klant verder kan, en beantwoord jij vragen nog voordat de klant ze gesteld heeft. Je klant voelt zich gehoord en begrepen, en wie wil dat nou niet? Zoiets is de moeite waard om een straatje voor om te rijden...

 LICG over houden van huisdieren januari 2018

Leewieken vogels per januari 2018 verboden

Het leewieken van vogels is vanaf 1 januari 2018 verboden, ook voor vogels die in een niet-overdekte ruimte gehouden worden. [Lees verder >](#)

Dierenartsen waarschuwen voor problemen bij extreem kortsnuitige honden en katten

Dierenartsen van de KNMvD maken zich zorgen over de stijgende populariteit van extreem kortsnuitige honden en katten zoals de Franse Bulldog, de Mopshond en de Exotic Shorthair. Door het gericht fokken op schedels met een hele korte snuit ontstaan er bij deze dieren onder andere ernstige problemen met de ademhaling. Dierenartsen moeten dan chirurgisch ingrijpen om deze klachten te verhelpen. [Lees verder >](#)

Vogelgriep - ophokplicht in heel Nederland

In Biddinghuizen (gemeente Dronten) is op vrijdag 8 december bij een bedrijf met vleeseeuenden vogelgriep van het type H5 vastgesteld. Het gaat vermoedelijk om een zeer besmettelijke (hoogpathogene) variant van de vogelgriep. Om verspreiding van het virus te voorkomen, wordt het bedrijf geruimd. [Lees verder >](#)

RVO roept op tot actualiseren van registratie schapen en geiten

De Rijksdienst voor Onderneming Nederland (RVO) roept houders van schapen en geiten op om hun registratie van diergegevens actueel te maken. RVO vraagt om alle gegevens in de IBR databank voor het eind van het jaar te controleren en eventueel te herstellen. [Lees verder >](#)

Bezoek onze website op www.licg.nl

Voedselverrijking en spelletjes voor konijnen en knaagdieren



[T](#) [f](#) [in](#) [W](#)

LICG
Postbus 86
3770 AB Barneveld
info@licg.nl

Individueel informatiecentrum gezelschapdieren

...d weet waarover je het
...nten van het LICG geven
...ok ideaal om te printen
...zen! De gratis folders over
...en ook een mooie extra
...e zijn schapkaartjes met

...en getukt...

Enmaal gemaakte contacten moet je warm houden. Via Facebook, een nieuwsbrief en je website kun je nieuwtjes, tips en weetjes onder de aandacht brengen bij je klanten. Moeilijk om steeds iets te verzinnen? Volg het LICG op Facebook zodat je berichten simpelweg kunt delen (met of zonder een eigen toevoeging als persoonlijke noot), abonneer je op de nieuwsbrief of gebruik de RSS-feed op je eigen website.

Nog lang en gelukkig

Wil je een langdurige relatie met je klant opbouwen? Zorg dan dat je dat kleine beetje extra biedt, genoeg te vertellen hebt en de ander daarmee geïnteresseerd houdt. Zo investeer je in een gezamenlijke toekomst en kun je met recht zeggen: tot ziens! ←

←
Vind je het lastig om onderwerpen te verzinnen voor je nieuwsbrief? Abonneer je op de nieuwsbrief van het LICG en doe inspiratie op voor je eigen nieuwsbrief.