

# Goed omgaan met veeleisende klanten

## Leren van lastige klanten

Een klagende of veeleisende klant is geen zeurpiet. Hoewel deze persoon vaak als lastig wordt gezien, zou je er eens anders naar kunnen kijken in het kader van klantgerichtheid. Als cliënten veeleisend zijn verdienen ze jouw kostbare aandacht. Wat kun jij leren van deze cliënt?

Tekst **Thalita Smit, ondernemerscoach** | Beeld **AdobeStock**

**A**ls pedicure heb je gekozen voor een zorg- en dienstverlenend beroep. Je wilt het graag goed doen en de angst om niet aardig gevonden te worden is groot. Dat maakt dat je je soms overvallen voelt door de veeleisende cliënt en dat je meer toegeeft dan je eigenlijk zou willen. Vaak ook uit angst dat de cliënt zich negatief uitlaat over jou of misschien wel weggaat. Veeleisende cliënten vragen eigenlijk om een stukje aandacht en het is aan jou om die aandacht te geven. In plaats van de discussie aan te gaan of op je strepen te gaan staan kun je er beter voor kiezen om de rust te bewaren en te luisteren naar je cliënt. Ja, ik weet het, het is niet altijd makkelijk. Omdat je het graag goed wil doen, kom je vaak direct in actie. Snel voldoen aan de, al dan niet onredelijke, eisen van de cliënt, dan ben je er in ieder geval snel vanaf.

### Vraag door naar de behoeften

Wanneer een cliënt veeleisend is kun je, in plaats van snel in actie te komen, eerst een paar vragen stellen. Door oprecht interesse te tonen in de cliënt krijg je naast relevante informatie ook een beter contact met je cliënt. Deze zal zich begrepen en gehoord voelen en dat is precies waar het om draait.

- Waarom zegt de cliënt dit?
- Wat brengt het hem of haar?

‘De angst om niet aardig gevonden te worden is groot’

- Waarom is dit, nu, op dit moment, zo belangrijk?
- Wat was de verwachting?

Wanneer jij begrijpt wat de achterliggende behoefte is, kun je er beter op anticiperen. Je ervaart wat er bij jezelf gebeurt – begrip, weerstand, herkenning – en wat de behoefte van je cliënt precies is. Dit leidt tot meer begrip en verbinding waardoor het eenvoudiger wordt om klachten of behoeften bespreekbaar te maken en tot een punt te komen, waar je beiden een goed gevoel bij hebt.

Wanneer je de veeleisende cliënt met een open vizier benadert en probeert om zonder oordeel te luisteren biedt de informatie die je

krijgt mooie kansen voor jouw en je praktijk. Je kunt de informatie die je uit het gesprek ontvangt zien als:

- een gratis advies van een kritische cliënt;
- een spiegelje waarin je ziet hoe jij werkt;
- een mogelijkheid om bepaalde zaken bij te stellen;
- een gratis advies om je dienst/service te verbeteren.

### Leer houden van nee zeggen

Een eerlijk gesprek met je cliënt leidt tot nieuwe inzichten en begrip voor elkaars situatie. Ga niet in de weerstand maar stel je professioneel op en luister goed naar wat de cliënt eigenlijk bedoelt te zeggen. We zeggen namelijk nooit precies wat we bedoelen maar verpakken dit in een boodschap. Wanneer jij weet waar je voor staat, weet je ook in hoeverre je mee wilt gaan met de eisen van de cliënt. Je mag ook ‘nee’ zeggen als de gestelde eisen over jouw grenzen gaan. Met nee zeggen geef jij duidelijk je grenzen/kaders aan. ‘Nee’ betekent niet dat je de ander niet wilt helpen. Nee, betekent dat wat jou betreft hier de grens ligt. Wanneer je ‘nee’ zegt moet je wel direct motiveren waarom.

### Een voorbeeld

Een cliënt heeft een afspraak gemaakt voor een deelbehandeling van twintig minuten en

eenmaal in de behandelstoel wordt er 'geëist' dat je ook even de rest van de voeten behandelt. Dit gaat gezien de planning natuurlijk niet lukken. In plaats van je in allerlei bochten te wringen zeg je direct: 'Ik begrijp uw vraag maar het antwoord is nee, dat gaat vandaag niet lukken, de afspraak is gemaakt voor een deelbehandeling. Ik zal zo even in de agenda kijken wanneer het wel kan.'

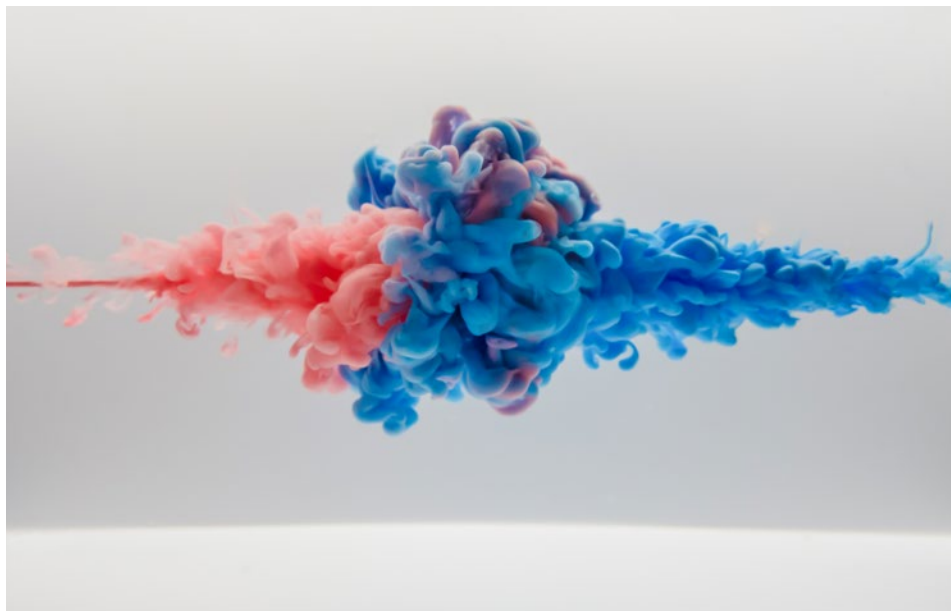
Wanneer de cliënt gaat mopperen, of misschien zelfs dreigen, stop dan even met de behandeling en stel een open vraag, zoals: 'Wat was uw verwachting van deze behandeling?' Of: 'Wat had u gedacht dat ik in twintig minuten zou kunnen doen?'

Let er op dat de toon waarop je deze vraag stelt absoluut zonder oordeel is. Houd de leiding in het gesprek vast, werk de behandeling af en plan een nieuwe afspraak in. Je zult zien dat de cliënt misschien in eerste instantie nog wat moppert en daarna toch een nieuwe afspraak maakt. Wanneer de eisen van de cliënt echt te ver gaan kun je ook kiezen om feedback te geven.

### Feedback geven op het gedrag van de cliënt

Feedback (letterlijk: terugkoppeling) is een boodschap over het gedrag van een ander. Richt je hier dus op als je feedback wilt geven. Feedback geef je altijd vanuit de ik-vorm.

- Als je feedback geeft, koppel je terug aan de ander wat jij vindt, denkt en voelt.
- Zorg dat je feedback altijd onderbouwd is.
- Geef je feedback zonder waardeoordeel.
- Je spreekt iemand aan op iets wat hij kan veranderen, namelijk gedrag, en niet op persoonlijkheid want dat is zeer moeilijk aan te passen.



### Uitwerking van de 4 G's

'U vraagt mij iets te doen wat niet realistisch is binnen twintig minuten (gedrag) en dat geeft mij het gevoel dat u mijn werk niet serieus neemt (gevoel). Ik baal ervan dat ik nu nee tegen u moet zeggen (gevolg). Zullen we afspreken dat wanneer u de beide voeten behandeld wilt hebben, u een afspraak maakt voor een hele behandeling (gewenst gedrag)? Wanneer je jezelf serieus neemt zijn bovenstaande tips een correcte manier om om te

gaan met veeleisende cliënten. Jij verleent een dienst maar nog altijd binnen je eigen normen en waarden. Gaat een cliënt daar overheen dan mag je daar op een nette manier op reageren. Je zult zien dat dit in veel gevallen leidt tot een betere relatie met de cliënt. En mocht er toch iemand zijn die om deze reden niet meer terugkomt voor een volgende afspraak, dan hoeft je daar niet rouwig om te zijn. Deze cliënt past dan niet bij jou en jouw praktijk.

## Feedback geven volgens het 4 x G-principe

- **G** = Gedragdank
- **E** = Gevoel
- **I** = Gevolg
- **N** = Gewenst gedrag

## Stappenplan om Nee te zeggen

- Toon begrip voor de vraag
- Zeg direct 'nee' en geef een kort maar krachtig argument.
- Onderhandel eventueel door middel van open vragen en alternatieven.
- Maak concrete nieuwe afspraken.