

## KLANTENSERVICE ONDERZOEK



Tom Smit

Persoonlijk & Vertrouwelijk

---

### Inlevingsvermogen in de behoeften van de klant

De heer Smit is een behulpzaam en vriendelijk iemand, die precies en georganiseerd de behoeften van een klant in kaart tracht te brengen. Hij analyseert de beschikbare informatie, ordent de feiten en gaat het gesprek aan met zijn klant. Hij stelt zich open voor de ander en luistert aandachtig. Dit geeft de klant vertrouwen in zijn bedoeling en inzet en is de aanzet voor het opbouwen van een degelijke en oprechte zakelijke relatie. De heer Smit verdiept zich werkelijk in de situatie en wensen van de klant. Zo ontwikkelt hij grondig inzicht, hetgeen hem in staat stelt om enthousiast goed onderbouwde aanbevelingen te doen. Hij kan zich in de ander inleven en is geduldig. Naast de zakelijke omstandigheden van zijn klant, besteedt hij ook aandacht aan de persoon zelf.

---

### Omgaan met kritiek en assertiviteit

De heer Smit voelt zich op zijn gemak in een ontspannen en probleemloze werkomgeving. Als deze sfeer verstoord dreigt te worden door een conflict, tracht hij de betrokkene(n) oprecht en met de nodige overtuigingskracht te bewegen om de rust te bewaren. Het belang en de tevredenheid van zijn klanten staan voor hem voorop. Hiervoor is hij zelfs bereid om zijn eigen mening aan te passen. Zeker wanneer dit een positief effect heeft op de onderlinge verstandhouding. De heer Smit is geduldig, tolerant en niet-opvliegend van aard. Daarnaast heeft hij behoefte aan acceptatie. Hoewel hij kalm reageert als hij kritiek te verduren krijgt, kan een en ander toch spanning en onzekerheid bij hem teweeg brengen. Hij is namelijk gevoelig en niet-veeleisend en vooral persoonlijke kritiek kan hem nogal raken.

---

### Houding en reactie

De heer Smit is klantgericht en dienstverlenend ingesteld. Wanneer een klant zijn hulp inroept, reageert hij zo spoedig mogelijk. Vooral als hij hierdoor de kans krijgt om de band met een door hem gerespecteerde en vertrouwde klant te versterken, zet hij zich optimaal in om de cliënt terwille te zijn. Aangezien hij echter al zijn klanten tevreden wil houden, is hij geneigd om zich met te veel zaken tegelijk bezig te houden. Wanneer hij hierdoor niet in staat is om aan alle verwachtingen te voldoen, kan dit tot teleurstelling of irritatie bij zijn klanten leiden. De heer Smit is perfectionistisch ingesteld en hij heeft tijd nodig om zich ervan te verzekeren dat de juiste kwaliteit gewaarborgd is. Hij werkt al zijn taken grondig af en blijft volhardend doorgaan tot een en ander naar behoren is afgerond. Hij heeft behoefte aan regelmatig persoonlijk contact met zijn klanten.

---

### Presentatie en communicatieve vaardigheden

De heer Smit is sterk in het communiceren met anderen. Hij beschikt niet alleen over zowel

mondelinge als schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden, doch is ook in staat om met werkelijke aandacht naar anderen te luisteren. Hij geeft feitelijke informatie, ondersteund met voorbeelden uit de praktijk en weet zo het enthousiasme van zijn toehoorders te wekken. Zelfs complexe zaken maakt hij op een begrijpelijke wijze inzichtelijk. Hij doet aanbevelingen of draagt zinvolle suggesties aan. Gezien zijn behoefte om uitvoerig en gedetailleerd te werk te gaan, dient opgemerkt te worden dat dit ten koste van de dynamiek van zijn betoog kan gaan. Toehoorders die een voorkeur hebben voor een snel en direct verhaal, kunnen zich storen aan zijn uitgebreide, in hun ogen wellicht langdradige spreekstijl.

---

## Inventiviteit en probleemoplossend vermogen

De heer Smit is in staat de relevante informatie te verzamelen, verwerken en analyseren als hij met een probleem te maken krijgt. Hij is echter iemand die niet snel kiest voor een baanbrekende aanpak als het gaat om het formuleren van een oplossing. Daarnaast heeft hij moeite om zijn emoties uit te schakelen, hetgeen een gebrek aan objectiviteit kan betekenen. De heer Smit is sterk in het creëren van draagvlak voor een beslissing, door zijn team of andere betrokkenen te motiveren en overtuigen zonder te forceren. Hij neemt de inzichten van anderen serieus en doet er alles aan om ieders standpunt mee te nemen in een uiteindelijk oplossingsscenario. Door een ieder tevreden te stellen, tracht hij afwijzing van hem als persoon te voorkomen. Zijn handelen is gericht op het behoud van zijn zekerheid en het voorkomen van chaos en onvoorspelbaarheid. De heer Smit kiest derhalve voor een eerder uitgeprobeerd traject, in plaats van een inventieve, doch onvoorspelbare en mogelijk risicovolle oplossing.

---

## Doelgerichtheid

De heer Smit zoekt sociale erkenning en acceptatie. Hij voelt zich op zijn gemak in een zekerheid biedende werkomgeving, waar oprecht contact met anderen een centrale rol speelt. De heer Smit zet zich in om een hoge mate van kwaliteit te leveren, hetgeen hem de goedkeuring en erkenning van anderen garandeert.