



68 > Klantvriendschap door de ogen van een professional

“Ik wil onze MICE-branche klantvriendelijker maken”

Jeannette van Namen is een bekende speler binnen de congresbranche. Inmiddels heeft zij tientallen jaren ervaring en honderden congressen op haar naam staan in binnen- en buitenland. Daarnaast gaf zij met heel veel plezier jarenlang les op diverse hogere hotelscholen in conference- en eventmanagement. Nu heeft Van Namen als missie om haar kennis en ervaring te delen met andere professionals. “Ik wil onze MICE-branche klantvriendelijker maken.”

Samen met Martin de Ruijter, trainer en coach in gedragsverandering, organiseert Jeannette van Namen masterclasses en trainingen ‘Klantvriendschap’. “Omgaan met een complexe werkelijkheid met klanten in diverse leeftijdscategorieën en goed kunnen reageren op

zaken die anders gaan dan verwacht en gepland, is aan de orde van de dag in vele sectoren. Denk aan de zorg, de retail en de bancaire wereld, maar het geldt net zo goed voor de horeca en de MICE-branche”, licht Van Namen toe. “Superieure dienstverlening zorgt voor meer klanten en meer vaste klanten die aantoonbaar meer besteden. Dat betekent dat je een goede relatie met deze klanten of gasten moet opbouwen. Inzicht in je eigen rol en handelen en het belang hiervan in het gehele proces van communicatie en samenwerking is dan essentieel. Door authentiek te blijven, je in te leven in de gast, congruent te handelen en meer te doen dan wordt gevraagd, zorg je ervoor dat jouw gasten en klanten tevreden zijn.” Volgens Van Namen hebben met name de medewerkers die direct met klanten, gasten, relaties en boekers in aanraking komen, baat bij de trainingen

en masterclasses. “Denk aan salesmedewerkers, F&B-managers, shiftleaders en HR-managers, maar ook reserverings-, receptie- en restaurantmedewerkers. Zij kunnen ervoor zorgen dat er door middel van klantvrienderschap meer omzet wordt gehaald uit zakelijke boekers.”

INZICHT

Tijdens de masterclass (anderhalf uur) en de training (tweemaal een dag) ‘Klantvrienderschap’ nemen Van Namen en De Ruijter de deelnemers mee in de wereld van congressen en zakelijke evenementen en vooral hoe klanten, opdrachtgevers en gasten denken en handelen. Hoe en waarom maken zij bepaalde keuzes? Hoe zorg je ervoor dat deze klant voor jouw locatie kiest? Wat wil die klant nu echt en hoe? De antwoorden op deze vragen krijgen de deelnemers aan de hand van praktijkcases, voorbeelden en concrete tips. Deze kunnen zij direct in hun dagelijkse werkomgeving toepassen. Ook is er veel ruimte voor eigen praktijkvoorbeelden. De Ruijter zorgt ervoor dat de inhoud in een goed onderbouwd programma wordt aangeboden, aan de hand van zorgvuldig gekozen leermodellen. “De deelnemers maken zelf het verschil, samen met hun collega’s. Zij zien in wat open en helder communiceren en echt samenwerken kan opleveren en worden

“Service is net zo belangrijk”

Van der Valk Business, waar in Nederland 68 hotels bij aangesloten zijn, is een structurele samenwerking aangegaan met Jeannette van Namen en Martin de Ruijter. “De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in onze locaties. Service is echter net zo belangrijk”, vertelt Robbert Weddephohl, directeur Van der Valk Business. “Binnen de Van der Valk Business Academie kunnen medewerkers van de aangesloten hotels trainingen volgen op het gebied van techniek, upsale en hospitality. Dat de trainingen van Jeannette een mooie aanvulling op dit rijtje zijn, beseften we tijdens de masterclass die tijdens het jaarlijkse event van Van der Valk Business werd georganiseerd. Jeannette vertelde toen meer over de wereld van de PCO, waar deze professional tegenaan loopt en hoe je daar als hotel mee om kunt gaan.” Omdat het MICE-segment een belangrijke markt is, besloot Weddephohl na deze masterclass ook de trainingen ‘Klantvrienderschap’ via de academie aan te bieden. “Het gaat erom dat onze medewerkers intrinsiek beseffen wat hun meerwaarde kan zijn voor opdrachtgevers. Dankzij de trainingen hebben zij meer inzicht in wat er leeft bij de opdrachtgever en wat diens verwachtingen zijn, maar ook hoe de MICE-professional naar de hotelwereld kijkt. Door gewoon te vragen hoe we voor de PCO het onderscheid kunnen maken, krijg je heel veel waardevolle informatie.” Inmiddels heeft een aantal medewerkers deze training gevolgd. De tips en tricks die meteen in de praktijk kunnen worden gebracht, worden door hen als zeer nuttig ervaren.

gestimuleerd om het lef te tonen dit in de praktijk te doen.”

Van Namen en De Ruijter hebben al verschillende masterclasses mogen verzorgen, bijvoorbeeld tijdens het VOVZ congres voor Oogzorgverpleegkundigen in Zwolle dat begin november plaatsvond. Van der Valk Business biedt de trainingen aan haar mede-

werkers aan (zie kader). “Of je nu actief bent in de zorg of de MICE-branche; tevreden klanten zorgen voor tevreden medewerkers. Uiteindelijk zijn alle partijen gebaat bij een geïntegreerde rol van klantvrienderschap in de organisatie”, aldus Van Namen.

Meer weten? Kijk op www.j-mklantvrienderschap.nl of www.jvncongress.nl.

