



7 TIPS VOOR EEN 5- STERREN REVIEW

Inclusief handige systeemtips

AURELIA
BLOM

Inhoudsopgave:

Welkom

- Het belang van positieve beoordelingen
- Hoe klantbeoordelingen je bedrijf beïnvloeden

Tip 1: Lever uitstekende service

- Het belang van kwaliteit en klanttevredenheid
- Praktische strategieën voor het bieden van uitstekende service

Tip 2: Luister naar je klanten

- Het belang van feedback en klantgerichtheid
- Effectieve manieren om naar je klanten te luisteren en feedback te verzamelen

Tip 3: Maak het gemakkelijk

- Het belang van gebruiksvriendelijkheid en probleemloze ervaringen
- Hoe je het proces voor je klanten kunt vereenvoudigen en verbeteren

Tip 4: Wees transparant en eerlijk

- Het belang van betrouwbaarheid en openheid
- Praktische tips voor transparante communicatie met je klanten

De kracht van effectieve communicatie met klanten

Tip 5: Bied iets extra's

- Het belang van verrassing en toegevoegde waarde
- Ideeën en voorbeelden van extraatjes die klanttevredenheid vergroten

Tip 6: Vraag om feedback

- Het belang van actief verzoek om beoordelingen
- Effectieve strategieën om positieve beoordelingen te stimuleren

Tip 7: Gebruik handige tools

- Een overzicht van tools om het beoordelingsproces te verbeteren
- Aanbevelingen en beschrijvingen van nuttige tools voor elke fase van de klantreis

Conclusie

- Het belang van het benutten van klantbeoordelingen
- Een samenvatting van de 7 tips en de impact op je bedrijf

Over Aurelia Blom

- *Wie ben ik?*
- *Overzicht van diensten die ik aanbied*



WELKOM!

Heb je je ooit afgevraagd hoe je bedrijf het op online platforms doet?

Ben je benieuwd naar wat klanten over jouw diensten zeggen?

Nou, je bent niet de enige!

In dit digitale tijdperk hebben klantbeoordelingen een enorme invloed gekregen op het succes van bedrijven.

Stel je eens voor: Je opent je favoriete online winkel om iets te kopen, maar voordat je een keuze maakt, scroll je door de beoordelingen. Je ziet een product met vijf fonkelende sterren en een overvloed aan lovende woorden. Zou je niet meteen overtuigd zijn?

Klantbeoordelingen hebben de kracht om ons vertrouwen te winnen, onze beslissingen te beïnvloeden en onze perceptie van een bedrijf te vormen.

Hier is het goede nieuws: Jij hebt de controle over die beoordelingen! Met de juiste aanpak kun je jouw bedrijf transformeren tot een vijf-sterrenervaring voor je klanten en een positieve online reputatie opbouwen die de groei van je onderneming stimuleert.

In dit e-book deel ik graag 7 waardevolle tips om jou te helpen het beste uit klantbeoordelingen te halen.

Nog leuker: Ik geef je tips voor handige tools die je kunt gebruiken om het proces te vereenvoudigen en te verbeteren.

Laten we samen op ontdekkingsreis gaan en leren hoe we jouw bedrijf kunnen laten stralen met 5-sterrenreviews!

Aurelia Blom

Tip 1: Lever uitstekende service

We hebben allemaal wel eens een zeer opdringerige en irritante medewerker van een bekend telecombedrijf aan de lijn gehad die je het liefst door de telefoon zou willen trekken. Kun je je dat gesprek herinneren? Precies! Jij wilt niet dat klanten zo over jou denken op het moment dat ze je naam horen. Dus, hoe kunnen we ervoor zorgen dat jouw klantenservice geen garantie is voor grijze haren en wilde schreeuwbuien?

Back to basic:

Lever uitstekende service

Je kent het wel, die magische combinatie van vriendelijkheid, behulpzaamheid en efficiëntie die ervoor zorgt dat klanten jouw bedrijf als een stralende fakkel in de duisternis van teleurstellende klantenservice beschouwen. Absoluut een perfecte combinatie, maar het nummer 1 antwoord ontbreekt:

Schenk persoonlijke aandacht!



Strategie die je gelijk kunt toepassen:

Maak je klaar om de dag te redden en jouw klanten te overladen met een ongekennde service-ervaring. Reageer sneller dan een bliksemschicht, ben vriendelijker dan een knuffelbeer en zoek een oplossing voor elk probleem, hoe vreemd het ook is.

Bovenstaande zou natuurlijk top zijn, maar vergeet vooral niet dat jij ook maar een mens bent! Het is oké om af en toe een foutje te maken.

Die T9 functie op je telefoon bijvoorbeeld zal nooit je beste vriend worden. Binnen no time veranderd deze een paar letters op je toetsenbord en de mail die je even snel wou verzenden, veranderd in een geheimtaal die je vroeger naar je bestie verstuurde.

In plaats van in paniek te raken, kun je er gewoon om lachen en een oprechte "Sorry, ik bedoelde niet 'indienorien', ik bedoelde 'goeiemorgen' sturen. Humor is tenslotte een geweldige manier om een band met je klanten op te bouwen.

Uitstekende service is het geheime ingrediënt dat ervoor zorgt dat klanten terugkomen voor meer en je bedrijf aanbevelen aan hun vrienden, familie en zelfs hun goudvis.

Plaats je klant op een voetstuk!
Zorg ervoor dat de klant zich gewaardeerd voelt.

Tip 2: Luister naar je klanten

Heb jij ook een beste vriend(in) die altijd naar je luistert? Deze weet vaker nog meer over jou dan dat je zelf denkt te weten! Klinkt heel onlogisch, maar op de een of andere manier weet die persoon precies de achterliggende gedachte achter jouw woorden.

Wat als jouw bedrijf die persoon was?

Stel je voor dat jouw bedrijf een luisterend oor heeft, net als die vriend(in) die altijd klaarstaat om naar je verhalen over je kinderen te luisteren.

Je klanten hebben namelijk veel te zeggen, en nee, die verhalen gaan niet alleen maar over het wisselvallige Nederlandse weer. Ze hebben waardevolle inzichten, suggesties en soms zelfs complimenten die jou kunnen helpen je bedrijf naar een hoger level te tillen.

Stuur je klanten eens een korte enquête. Stel specifieke vragen waar je echt antwoorden op wilt hebben. En wees niet bang om een beetje humor toe te voegen. Stel je voor dat je een meerkeuzevraag hebt waarbij klanten moeten kiezen tussen "Ik ben tevreden" en "Ik ben zo blij dat ik een vreugdedansje doe". Het maakt het niet alleen leuker voor je klanten om te antwoorden, maar het geeft je ook een glimlach op je gezicht terwijl je hun reacties leest.



Luisteren naar je klanten is als een vriendschap opbouwen. Het gaat niet alleen om praten, maar ook om begrijpen.

Zoek de vraag achter de vraag!

Het gaat erom te beseffen dat elke klant uniek is en zijn of haar eigen unieke behoeften heeft.

Dus, als je merkt dat een klant een zwak heeft voor paaldansen, waarom zou je dan niet een kortingsbon sturen voor een oefensessie? Het zijn de kleine gebaren die het verschil maken.

Tip 3: Maak het gemakkelijk

Ooit al eens geprobeerd een klantenservice te bereiken? Het maakt niet eens uit naar welk bedrijf je belt, sommige bedrijven hebben er een talent voor om het leven van hun klanten zo ingewikkeld mogelijk te maken. Misschien hebben ze een voorliefde voor telefoonmenu's die meer keuzes hebben dan een all-you-can-eat buffet, of misschien houden ze van lange wachttijden waarbij je jezelf afvraagt of je niet beter een tweede telefoonabonnement kunt nemen.

Er bestaan gelukkig ook bedrijven die de kunst van het gemak hebben geperfectioneerd.

Als het gaat om jouw producten of diensten, moet je ervoor zorgen dat het pad naar klanttevredenheid zo klaar als een klontje is.

Maak het gemakkelijk voor je klanten om te vinden wat ze nodig hebben en om actie te ondernemen zonder te verdwalen in een doolhof van onduidelijkheden.

Klanten snakken naar een soepele, eenvoudige ervaring. Ik hoor je al denken, hoe dan?

- 1** Geef meerdere manieren om contact op te nemen.
Telefonisch, per mail, live-chat.
- 2** Maak slimme muziekkeuzes tijdens de wachttijden, zodat het wachten minder erg wordt.
- 3** Beperk het aantal formulieren dat klanten moeten invullen tot het minimum.

Hoe je het proces voor je klanten kunt vereenvoudigen en verbeteren...

Doorloop eens alle stappen die je klant moet maken voordat deze jouw dienst kan kopen.

Wat is het eerste dat je klant doet? Waarschijnlijk je website of je socials bezoeken (*en natuurlijk zoeken naar reviews, maar daar wordt nu aan gewerkt*).

Wees duidelijk op je socials, laat zien waar je voor staat. Maak je website gebruiksvriendelijk en intuïtief. Vermijd ingewikkelde formulieren waarvoor je een handleiding nodig hebt om ze te kunnen begrijpen.

Laten we vooral de magie van de mobiele ervaring niet vergeten. We hebben allemaal wel eens geprobeerd een website op onze telefoon te openen en eindigden met het gevoel dat we een microscoop nodig hadden om de tekst te kunnen lezen.

Zorg ervoor dat jouw website op elk schermformaat werkt als een goed passend paar jeans.

[Youtube kijktip: Javier Guzman - Service](#)



Tip 4: Wees transparant en eerlijk

"Voorkomen is beter dan genezen".

Als het gaat om klanttevredenheid, is het beter om te voorkomen dat je klanten wegrennen dan te proberen ze terug te krijgen met een lasso.

Transparantie begint met het verstrekken van duidelijke en eerlijke informatie.

Geef je klanten de feiten, zonder ze te verfraaien of te verdoezelen. Vertel ze over je producten, diensten, prijzen en eventuele beperkingen. Wees niet bang om de zwakke punten te benoemen. Klanten waarderen eerlijkheid en zullen het meer respecteren dan een bedrijf dat dingen verborgen houdt.

Eerlijkheid betekent ook dat je verantwoordelijkheid neemt voor eventuele fouten. Als er iets misgaat, geef het dan toe en kom met een oplossing. Verstop je niet achter excuses en leg al helemaal niet de schuld bij anderen (of bij het systeem!). Klanten zullen de oprechtheid waarderen en je bereidheid om problemen op te lossen. Het kan zelfs een kans zijn om de klantrelatie te versterken.

Een andere manier om transparantie en eerlijkheid te tonen, is door de verwachtingen van de klant te managen. Vertel ze wat ze kunnen verwachten in termen van levertijden, voorraadbeschikbaarheid of andere relevante aspecten. Wees realistisch en voorkom teleurstellingen door overdreven beloftes te vermijden.

**"Het
belangrijkste
in
communicatie
is te horen
wat niet gezegd
wordt"**

Peter F. Drucker

De kracht van effectieve communicatie met klanten

Communicatie met klanten is de sleutel tot succes.

Het vermogen om helder, empathisch en doelgericht met klanten te communiceren, kan het verschil maken tussen een tevreden klant en een gefrustreerde klant.

Effectieve communicatie begint met luisteren. Neem de tijd om te begrijpen wat je klant te zeggen heeft en toon oprechte interesse in hun behoeften en zorgen. Dit helpt niet alleen om de juiste oplossing te bieden, maar het laat ook zien dat je klant centraal staat in je bedrijf.

Daarnaast is het belangrijk om helder en beknopt te communiceren. Vermijd jargon en technische termen die verwarrend kunnen zijn voor klanten. Gebruik eenvoudige taal en leg complexe concepten op een begrijpelijke manier uit. Dit zorgt ervoor dat klanten gemakkelijk kunnen begrijpen wat je te zeggen hebt.

Toon begrip voor de situatie en emoties van je klanten. Laat merken dat je hun begrijpt en dat je bereid bent om te helpen.

Snelle en tijdige communicatie van groot belang. Reageer snel op vragen, verzoeken of klachten van klanten. Niemand houdt van het gevoel genegeerd te worden, dus zorg ervoor dat je klanten weten dat je er voor hen bent. Communiceer ook proactief wanneer er wijzigingen zijn die klanten kunnen beïnvloeden, zoals vertragingen in de levering of productupdates.

Wees respectvol en professioneel in al je klantcommunicatie. Behandel klanten met vriendelijkheid en beleefdheid, zelfs als ze boos of gefrustreerd zijn. Blijf kalm en hoffelijk, zelfs in uitdagende situaties. Het tonen van respect creëert een positieve interactie en bevordert een goede relatie met je klanten.

Tip 5: Bied iets extra's

Klanten worden overladen met keuzes. Om je te onderscheiden van je concurrentie is het bieden van iets extra's een slimme zet.

Het gaat niet alleen om het leveren van een product of dienst, maar ook om het creëren van een unieke ervaring die je klanten verrast en waardeert. Het idee is eenvoudig maar krachtig:

Geef je klanten iets onverwachts en waardevols.

Het hoeft niet allemaal veel geld te kosten. Het doel is om je klanten te laten voelen dat ze speciaal zijn en dat je hun zaken waardeert.

Een van de meest klassieke voorbeelden van iets extra's bieden is het geven van een gratis geschenk of monster bij een aankoop. Het kan een klein product zijn dat gerelateerd is aan de aankoop, een coupon voor een toekomstige aankoop, of zelfs een gepersonaliseerd bedankkaartje.

Dit simpele gebaar kan een glimlach op het gezicht van je klant toveren en hun loyaliteit vergroten.

Een andere manier om iets extra's te bieden is door het bieden van exclusieve voordelen of privileges aan je trouwe klanten. Denk aan vroegtijdige toegang tot nieuwe producten, speciale kortingen, gratis verzending of toegang tot exclusieve evenementen.

Door je klanten het gevoel te geven dat ze deel uitmaken van een speciale club, versterk je de band en heb je grotere kans dat ze nog een keer iets bij je kopen.

Toon oprechte waardering!

Stuur een handgeschreven bedankkaartje, een persoonlijke e-mail of zelfs een telefonisch bedankje om je klanten te laten weten dat je hun steun waardeert. Door het tonen van oprechte waardering voelen gasten zich speciaal en niet als een 'nummertje'.

Het gaat niet alleen om je dienst of het product, maar om de emoties en de relatie die je opbouwt met je klant. Laat je klanten zien dat je om hen geeft en dat je bereid bent om een stapje extra te zetten. Het zal niet onopgemerkt blijven en zal zich vertalen in loyale klanten en positieve mond-tot-mondreclame.

Maak fans van je klanten!

[Youtube kijktip: Jos Burgers - Fans maken van klanten zonder budget](#)

Tip 6: Vraag om feedback

Als ondernemer is het ontvangen van feedback van je klanten heel waardevol.

Het stelt je in staat om inzicht te krijgen in hun ervaringen, behoeften en verwachtingen en het biedt waardevolle kansen voor groei en verbetering.

Door actief te vragen om feedback, geef je je klanten de gelegenheid om hun stem te laten horen en een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van je bedrijf.

Er zijn verschillende manieren waarop je feedback kunt vragen:

1. Een eenvoudige manier is het sturen van een **enquête of feedbackformulier** naar je klanten. Dit stelt hen in staat om hun gedachten en ervaringen te delen op een simpele manier. Zorg ervoor dat de vragen duidelijk en specifiek zijn, zodat je bruikbare inzichten kunt verzamelen. *Een enquête maak je zelf makkelijk en snel in Google Forms of Microsoft Forms.*
2. Benader je klanten actief nadat deze je dienst of product heeft afgenomen. Stuur bijvoorbeeld een **follow-up e-mail** waarin je vraagt naar hun tevredenheid en eventuele suggesties voor verbetering. Door persoonlijk contact te leggen, laat je zien dat je hun mening waardeert en dat je bereid bent om naar hen te luisteren. *Je kunt bij Mailblue gemakkelijk een automatische funnel aanmaken, zodat jij geen omkijken hebt naar je mails.*
3. Daarnaast kun je **sociale media en online platforms** gebruiken om feedback te verzamelen. Monitor reacties, recensies en opmerkingen op je sociale media-pagina's en andere online kanalen. Stel vragen aan je volgers en moedig hen aan om hun ervaringen te delen. Dit kan waardevolle inzichten opleveren en geeft je de mogelijkheid om openlijk te reageren op eventuele problemen of zorgen.

Het is belangrijk om feedback te zien als een waardevolle kans, zelfs als het negatief is. Negatieve feedback biedt inzicht in gebieden waar je kunt verbeteren en het stelt je in staat om problemen op te lossen en de klanttevredenheid te vergroten. Wees open, dankbaar en proactief bij het ontvangen van feedback, ongeacht de aard ervan.



Als je feedback ontvangt, is het belangrijk om ook in de actiestand te gaan. Luister naar de feedback, komen dezelfde opmerkingen vaker terug? Neem concrete stappen om de (eventuele) knelpunten aan te pakken.

Communiceer vervolgens met je klanten over de genomen maatregelen en laat zien dat hun feedback serieus genomen wordt.

Tip 7: Gebruik handige tools

Je kunt er bijna niet meer zonder in het digitale tijdperk. Er zijn heel veel handige tools en software beschikbaar die je kunnen helpen bij het versimpelen en verbeteren van je werkproces.

Of je nu een kleine ondernemer bent of een groot bedrijf runt, het gebruik van de juiste tools kan de efficiëntie vergroten, taken vereenvoudigen en je in staat stellen om je te concentreren op wat echt belangrijk is.

Ik heb een aantal handige tools voor je op een rijtje gezet die je wellicht kunnen helpen in een van de 4 fases van de klantreis. Ik heb het maximum beperkt tot 3 stuks. Uiteraard zijn er meerdere tools beschikbaar. Wil je meer informatie over een specifieke tool? Trek dan even aan de bel.



Tip: De 4 fases van de klantreis deel ik met je in mijn gratis online masterclass.
Klik op mijn foto voor meer informatie!

Projectmanagementtools:

1. Trello
2. Asana
3. Monday.com

Persoonlijk ben ik fan van Trello. Waarom? Omdat het gratis is en er een handige app is voor op de telefoon.

Al deze tools helpen bij het organiseren en coördineren van projecten, waardoor je productiviteit en samenwerking worden verbeterd. Handig om bijvoorbeeld een overzicht te hebben van je klanten. Per klant kun je een apart 'bord' aanmaken. In dit 'bord' kun je taken invoeren. Je kunt zelfs een deadline invoeren per taak.

Klantrelatiebeheer (CRM) software:

1. Salesforce
2. HubSpot
3. Zoho CRM

Helpen je om je klantgegevens te centraliseren, klantinteracties bij te houden en relaties te beheren. Met een CRM kun je de communicatie met je klanten stroomlijnen, leads opvolgen, verkoopkansen beheren en klantenservice verbeteren.

Heel eerlijk: Ik gebruik deze tool nog niet, maar ik hoor hele fijne gebruikservaring van Hubspot.

Sociale media managementtools:

1. Hootsuite
2. Buffer
3. Sprout Social

Dit zijn maar 3 van de vele planningtools die je helpen om je sociale media-berichten van te voren al in te plannen.

Voor mijn klanten heb ik Hootsuite en Buffer gebruikt. Momenteel gebruik ik Meta businessuite voor Facebook en Instagram. LinkedIn heeft onlangs een eigen planningstool geïntegreerd waar ik graag gebruik van maak.

E-mailmarketingsoftware:

1. Mailchimp
2. ConvertKit
3. Constant Contact

Deze tools bieden functies zoals e-mailautomatisering, segmentatie van je e-maillijst en het volgen van de prestaties van je e-mailcampagnes. Ze helpen je om effectieve e-mailmarketingstrategieën te implementeren en je klanten betrokken te houden.

Zelf ben ik fan van Mailblue om de simpele reden dat er een Nederlandse klantenservice is en het is heel simpel in gebruik. Ten opzichte van andere mailingssoftware is dit ook een van de goedkoopste. Door op het MailBlue icoontje te klikken kun je je aanmelden voor een gratis proefperiode van 14 dagen.



Analysetools:

1. Google Analytics
2. Kissmetrics
3. Hotjar

Google Analytics is een van de bekendste tool. Alledrie geven ze je inzicht in het gedrag van je websitebezoekers, klantinteracties en de effectiviteit van je marketinginspanningen.

Deze tools helpen je om gegevens te verzamelen, trends te analyseren en data-gedreven beslissingen te nemen om je bedrijf te verbeteren.

Online betalingssystemen:

- PayPal
- Stripe
- Mollie

Deze systemen zorgen voor veilige betalingstransacties en een soepele afhandeling van financiële processen. Je maakt het voor je klant gemakkelijk om veilig je dienst of product te kopen. Voor mijn eigen diensten gebruik ik Kennis.shop. Dit systeem staat nog in de kinderschoenen, maar is volop in ontwikkeling en groeit heel hard. Ze hebben momenteel ook een leuke actie:

Van 25 t/m 30 juni mag ik Kennis.shop aanbieden voor €399 voor lifetime toegang, in plaats van €798.

Om er gebruik van te kunnen maken, klik je op het icoontje van kennis.shop.

Het tarief wordt automatisch gewijzigd op de betaalpagina.



Helpdesksoftware:

1. Zendesk
2. Freshdesk
3. LiveChat

Deze tools zijn vooral interessant voor grote bedrijven die ondersteuning nodig hebben bij het beheren van klantvragen. Als kleine ondernemer denk ik dat je prima alle klantvragen nog aan kan.

Tip: Zet de antwoorden van de meest gestelde vragen op je website!

Voor de meeste genoemde tools kun je een gratis proefperiode aanvragen. Vergelijk de tools en kies op basis van het doel en je budget de juiste tool.


Conclusie

In dit e-book hebben we gekeken naar de kracht van klantbeoordelingen en hoe ze van invloed kunnen zijn op het succes van je bedrijf.

Klantbeoordelingen bieden waardevolle inzichten, bevorderen vertrouwen en spelen een cruciale rol bij het nemen van aankoopbeslissingen. Het is belangrijk om de stem van je klanten te benutten en te leren hoe je 5-sterrenreviews kunt verdienen.

Het implementeren van deze 7 tips in je bedrijfsstrategie zal een positieve impact hebben op je bedrijf.

Door uitstekende service te leveren, te luisteren naar je klanten, het gemak te vergroten, transparant te zijn, iets extra's te bieden, om feedback te vragen en handige tools te gebruiken, kun je niet alleen 5-sterrenreviews verdienen, maar ook langdurige klantrelaties opbouwen en je bedrijf laten groeien.



Mensen zullen vergeten wat je zei,
mensen zullen vergeten wat je gedaan
hebt, maar mensen zullen nooit vergeten
wat voor gevoel je hen gaf.

Maya Angelou, een Afro-Amerikaans dichter en schrijver (1928-2014)

Samenvatting

In dit e-book hebben we gekeken naar de kracht van klantbeoordelingen en hoe ze van invloed kunnen zijn op het succes van je bedrijf.

Klantbeoordelingen bieden waardevolle inzichten, bevorderen vertrouwen en spelen een cruciale rol bij het nemen van aankoopbeslissingen. Het is belangrijk om de stem van je klanten te benutten en te leren hoe je 5-sterrenreviews kunt verdienen.

Nog een keer alles op een rijtje:

1. **Lever uitstekende service:** Door uitmuntende service te bieden, overtreft je de verwachtingen van je klanten en creëer je positieve ervaringen die resulteren in 5-sterrenreviews. Dit leidt tot tevreden klanten, herhaalde aankopen en positieve mond-tot-mondreclame.
2. **Luister naar je klanten:** Het actief luisteren naar je klanten stelt je in staat om hun behoeften en wensen beter te begrijpen. Dit stelt je in staat om je producten en diensten aan te passen en een gepersonaliseerde ervaring te bieden, wat leidt tot tevreden klanten en positieve reviews.
3. **Maak het gemakkelijk:** Het vereenvoudigen van het aankoopproces en het verwijderen van drempels zorgt voor een naadloze en positieve ervaring. Dit resulteert in tevreden klanten die graag positieve beoordelingen achterlaten.
4. **Wees transparant en eerlijk:** Eerlijkheid en transparantie zijn essentieel om het vertrouwen van je klanten te winnen en te behouden. Door open en eerlijk te communiceren, bouw je aan een goede reputatie en ontvang je positieve beoordelingen.
5. **Bied iets extra's:** Het bieden van iets extra's, zoals een klein cadeautje, een persoonlijk bedankje of exclusieve kortingen, zorgt voor een memorabele en positieve ervaring. Dit leidt tot enthousiaste klanten die graag hun waardering uiten in 5-sterrenreviews.
6. **Vraag om feedback:** Door actief om feedback te vragen, geef je je klanten de gelegenheid om hun mening te delen en betrokken te raken bij de groei van je bedrijf. Het luisteren naar feedback stelt je in staat om te leren, te verbeteren en een betere klantenservice te bieden.
7. **Gebruik handige tools:** Het gebruik van handige tools en software helpt je om je bedrijfsprocessen te optimaliseren, de efficiëntie te verhogen en de klantervaring te verbeteren. Door deze tools slim te gebruiken, kun je je bedrijf naar een hoger niveau tillen en positieve beoordelingen ontvangen.



AURELIA BLOM

Ik ben jouw persoonlijke hospitality consultant. Met meer dan 25+ jaar ervaring in de horeca en een grote passie voor gastvrijheid, help ik dienstverlenende ondernemers om uitstekende gastervaringen te leveren en hun potentieel te maximaliseren.

Ik bied een scala aan diensten die speciaal zijn ontworpen om ondernemers te ondersteunen. Van een mystery guest bezoek en een gratis online masterclass over de 4 fases van de gastreis tot een 3 maanden traject waarin we intensief samenwerken, zorg ik ervoor dat ondernemers de juiste tools en inzichten hebben om hun klanten te verrassen en tevreden te stellen.

Wat mijn diensten echt uniek maakt, is mijn persoonlijke aandacht en pure interesse in de klant. Ik begrijp de uitdagingen waar drukbezette ondernemers mee te maken hebben en help hen met kleine aanpassingen de gastvrijheid in hun onderneming te verbeteren. Met mijn begeleiding kun je een kortere to-do lijst hebben en toch gastvrij blijven naar je klanten toe.

Mijn missie is om ondernemers te helpen groeien door hun klantgerichtheid te versterken. Door met mij samen te werken, kun je je concentreren op je kernactiviteiten, wetende dat je ondersteund wordt door een deskundige op het gebied van gastervaring.

Met mijn achtergrond in horecamanagement en eventmanagement, en mijn certificering op het gebied van gastvrijheid, kun je erop vertrouwen dat ik de kennis en ervaring heb om resultaten te leveren. Mijn persoonlijke aanpak en toewijding aan klantenservice maken mij een betrouwbare partner voor ondernemers die streven naar succes.

Aurelia Blom

linktr.ee/AureliaBlom

www.aureliablom.nl

Volg mij op mijn Social media kanalen:

