



FEATHER FORCE

Klantgerichtheid

# Niek van den Adel



## Over klantgerichtheid.

Niek houdt zich bezig met klantgerichte medewerkers, teams en organisaties. Met een 15 jaar horeca ervaring leerde hij het van kinds af aan. Natuurlijk... we kunnen het hebben over hoe we een organisatie creëren met customer excellence, hostmanship, de 9+ NPS ervaring.... We kunnen het zo ingewikkeld maken als we willen. Maar laten we maar eens beginnen bij de basis. Aardig zijn tegen elkaar, tegen onze bezoekers en tegen onze klanten, moeilijker dan dat hoeft het eigenlijk niet te zijn. Niet omdat het moet, maar omdat mensen nog steeds altijd je dag leuk maken.

## Klantgerichtheid of gastvrijheid?

Klantgerichtheid, ook wel gastvrijheid genoemd, is van enorm belang voor elke organisatie. Het maakt eigenlijk niet eens uit in welke branche je actief bent. Bij een bank, in een supermarkt, een woningorganisatie, een gemeente of in de zorg: we weten gewoon niet meer zo goed hoe we met elkaar, met onze klanten en onze bezoekers om moeten gaan. Het geldt eigenlijk voor situaties in ons hele leven. Als je in de trein iemand hardop 'goedemorgen' hoort zeggen, weet je dat het alleen de conducteur kan zijn, toch? Iedere andere aanwezige zwijgt en vermijdt het liefst contact.

# KLANTGERICHT

Is dat erg? Nee, dat is eigenlijk best grappig. Het is alleen soms wel goed om met elkaar te overleggen wat we als normaal klantgericht en gastvrij gedrag beschouwen. Misschien niet zozeer het Amerikaanse 'How are you?' Maar wat dan wel? Als je begint met werken, schenk je dan alleen koffie in voor jezelf? Ga je achter je computer zitten of ga je eerst even alle kantoren langs om gedag te zeggen? Werk je op basis van systemen en procedures, of toch vanuit de bedoeling?

## Toen veranderde alles

Niek zijn blik op klantgerichtheid veranderde compleet in 2010. In plaats van gastheer te mogen spelen, werd hij een veel geziene gast in zorginstellingen en die transitie gebruikt hij in zijn verhaal.

## Wat maakt je dag leuk?

Niek heeft dankzij zijn dwarslaesie geleerd dat mensen zijn dag leuk maken. Elke dag weer begint met veel pijn. Of het nou fysieke pijn is, mentale pijn of organisatiepijn, dat maakt niet uit. Leuk is het niet, maar je kunt er mee dealen als je daar voor kiest.

Niek doet niets anders dan metaforen en verhalen vertellen, over leuke zorgmedewerkers, over super dienstverleners, over terug naar de bedoeling, rare situaties op de werkvloer, in de trein en tijdens de lunch. Over oprecht aandacht geven, over de utopie van gastvrijheid, over lachen en over huilen. Over geluk zit niet in je benen, over omgang met de bezoeker en jouw collega. Het is een verhaal met een lach en een traan, waar jullie nog lang over na zullen praten.

Inspiratie

# Niek als schrijver over veerkracht



## Contact

Van den Adel B.V.  
Binnendelta 2k, 1261 WZ Blaricum  
KvK 81125933 || IBAN NL17 ABNA 0589 7926 52

jenine@niekvandenadel.nl || [www.niekvandenadel.nl](http://www.niekvandenadel.nl)  
085 004 30 74 (maandag t/m vrijdag tussen 10-12u tel. bereikbaar)

Toch Niek liever in het eggie zien?

[Klik hier!](#)

