MARIJKE STOOP, EIGENAAR ATTIRANCE IN BREDA EN WINNARES BEAUTY SALON VAN HET JAAR 2012

WELKE KLANTEN ZIJN VOOR MIJ DE GROOTSTE UITDAGING?

“We kennen ze allemaal toch: de uitdagende klanten? Ik bedoel hiermee de klanten die veelvuldig te laat hun afspraak verzetten of klanten die zelfs helemaal niets laten weten en vervolgens niet komen opdagen. Of de klant die zo perfectionistisch is en de adviezen die je geeft niet wilt opvolgen, omdat ze eerst alles nog eens na wilt lezen en liefst nog wilt overleggen met derden of jouw advies wel het juiste is. Of de klant die wel komt voor de behandelingen, een aantal producten koopt, maar niet de volledige adviezen opvolgt en vervolgens niet het gewenste resultaat heeft… En voor mij zelf de grootste uitdaging: de zuiger!

Zuigers zijn voor mij klanten die als ze binnen komen soms al je energie al wegnemen. Iedereen heeft zo zijn eigen energievretende klanten. Ik neem soms klanten van medewerkers over die zij bijvoorbeeld heel vermoeiend vinden, maar waarmee ik een enorme klik heb. En dat is andersom natuurlijk ook zo. Waarom kosten bepaalde klanten mij zo veel energie? Door de jaren heen kan ik zeggen dat ik geleerd heb, dat de mensen die mij energie kosten alles zijn wat ik niet ben. Of waar ik niet voor wil staan. Dat wil overigens niet zeggen dat het geen goede klanten zijn! Ik heb één klant waar ik me echt geestelijk op moet voorbereiden. Zij is in alles overprikkeld. Het licht moet zo veel mogelijk uit, ramen moeten dicht om het geluid van buiten

‘SOMS NEEM IK KLANTEN VAN MEDEWERKERS OVER DIE ZIJ HEEL VERMOEIEND VINDEN’

zoveel mogelijk te dempen en de muziek moet uit. Maar zelf praat ze aan één stuk door en alleen maar zware kost. Ik neem extra tijd voor haar en die tijd is eigenlijk nooit genoeg, maar ze doet kuurbehandelingen en koopt veel producten. Daardoor is ze toch een goede klant, waar ik geen afscheid van wil nemen. Maar het kost me wel veel. Deze dame is wel extreem en de enige die me echt energie ontneemt. Bij andere uitdagende klanten kan ik me wel beschermen om hun energie niet over te nemen of mijn energie af te geven.
Alle andere ‘uitdagingen’ zijn soms vervelend, maar heb ik als persoon niet zo’n last van. Dat is zakelijk en daarbij kan ik mijn grenzen beter bewaken. Ik probeer dingen die ik vervelend vind of graag anders zou zien altijd te benoemen, maar wel vanuit de ‘ik’ boodschap. Dan houd ik het bij mezelf zonder de ander te beledigen of te kwetsen. Maar uitdagingen horen bij het leven en die maken het ook zo leerzaam.”

Liefs Marijke