

*Feike Cats*



**KLANTHOUSIASME**  
KOMT VAN BINNEN

**Verleuken als basis voor enthousiaste collega's!**



**Wat is je eerste gedachte als je de titel van het boek leest?  
Denk je aan de binnenkant van de organisatie of denk je  
vanuit jezelf? Of een combinatie? Die combinatie was de achter-  
liggende gedachte toen ik de titel van dit boek bedacht.**

### **Succesvolle organisaties**

Als ik vraag naar "succesvolle" Klantgerichte organisaties tijdens mijn sessies dan worden vaak dezelfde namen genoemd. Denk aan Coolblue, bol.com en de Efteling. Opvallend genoeg vinden de directies van deze organisaties het van groot belang dat de medewerkers enthousiast zijn. Ze geloven er volledig in dat dit enthousiasme de basis is voor enthousiaste Klanten. Ik deel dit standpunt.

### **Plezier**

Vrijwel iedereen functioneert het beste in een omgeving waar plezier voorop staat. Hoe komt het dan dat weinig organisaties dit hoog op de agenda hebben staan? Veel vergaderingen en werkoverleggen vinden plaats over de meest uiteenlopende zaken, maar vrijwel nooit zie ik werkplezier op de agenda staan. De voordelen van een organisatie waar plezier hoog in het vaandel staat, spreken voor zich. Van lager ziekteverzuim tot trouwere medewerkers en lagere marketingkosten. En vergeet de enthousiaste Klanten/burgers/patiënten niet. Zij voelen het als geen ander dat medewerkers het naar hun zin hebben. Dat heeft zijn uitwerking op hoe ze acteren en het gevoel dat ze overdragen. Klanten komen graag bij organisaties met enthousiaste (betrokken) medewerkers.

### **Iedereen kan het**

Zou dit ook kunnen in mijn organisatie? Mijn antwoord is 'ja'. "Het vraagt om een bepaalde manier van denken. Het vraagt lef om 'leuk' op de eerste plaats te zetten. En het vraagt geloof van directie, management en medewerkers. Iedereen kan invloed hebben om het plezier in de eigen organisatie op een hoger plan te brengen. Waarom zou ik het wel doen als mijn manager het ook niet doet, is een veel gehoorde vraag. Mijn antwoord is simpel: omdat het je eigen dag leuker maakt.

### **Jij kunt het verschil maken: als je het leuk vindt!**

Jij hebt invloed op je eigen dag en het plezier dat je tijdens die dag kan beleven. Ik ben ervan overtuigd dat je in bijna iedere functie kunt Verleuken, waardoor je een leukere dag hebt. Of je nu achter de kassa bij een supermarkt zit of dat je begeleider bij een uitvaart bent. En dat is niet afhankelijk van de leidinggevende. Dat kan je zelf bepalen. Niemand kan je beletten iets leuks van je werk te maken.

### **Verleuken is ook empathie**

Ik hecht er veel waarde aan om aan te geven dat leuk zeker niet alleen als leuk in de betekenis van lachen en plezier geldt. Leuk kan bijvoorbeeld ook in de zin van dankbaar worden gezien. Zo zijn er veel patiënten die op een kritiek moment in hun behandeling hun arts of het verplegende personeel geweldig noemen. Dan zit het leuke vooral in aandacht, empathie en betrokkenheid.

### **Winst**

Dit boek gaat ook over 'de winst' die je met Verleuken en Klanthousiasme kunt realiseren. En dan heb ik het nadrukkelijk niet alleen over het directe resultaat onder de streep. Enthousiaste medewerkers zorgen voor enthousiaste Klanten. Ze blijven langer binnen de organisatie, zorgen ervoor dat het verloop lager wordt en dat je makkelijker aan nieuwe collega's komt. Enthousiaste medewerkers zijn minder ziek en productiever. Bovendien zorgen ze met hun positieve uitstraling voor blijere Klanten die op hun beurt nieuwe Klanten aanbrengen en loyaler worden. De winst van deze zaken is nauwelijks in getallen uit te drukken.

Wil je mijn vijfde boek helemaal lezen? Bestel hem dan op:

<https://www.houdenvanklanten.nl/boeken/>