



Jaap Jongsma is financieel adviseur bij bureau Rentmeester Financieel Advies in Damwâld

Afgelopen jaar was ons jubileumjaar waarbij we het twintigjarig bestaan mochten vieren. Een prachtige periode waarbij we veel langdurige relaties zijn aangegaan. We hebben hier uitgebreid bij stilgestaan door het organiseren van verschillende activiteiten dit jaar. Een Deukjesdag voor het laten herstellen van kleine deuken in je auto,

Voor het *Friesch Dagblad* schrijven is natuurlijk een leuke hobby. Ook mijn werk voelt voor mij als een uit de hand gelopen hobby. Extra leuk is het dan wanneer twee werelden samenkomen.

Afgelopen week had ik een gesprek met klanten uit Dokkum. De oorsprong van hun relatie ligt bij het *Friesch Dagblad*, vertelden ze mij. Dit maakte mij natuurlijk nieuwsgierig. Beiden waren bezorger van de krant en hadden elkaar zo leren kennen. Leuk om zo'n persoonlijk verhaal te horen.

een fietstocht door onze prachtige omgeving en als kers op de taart een online bingo met een echte quizmaster.

De bingo was een hoogtepunt. Meer dan 325 relaties die elk vanuit hun eigen plek meededen met dit feestje. We hoorden verhalen van collega's die samenspeelden en hele gezinnen die een gezellig avondje planden.

Voor ons geen draaiboek voor een optimale klantbeleving

Wat kun je dan ongelooflijk trots zijn op je relaties. Mensen die het vertrouwen in je stellen. Wij werken op een persoonlijke manier. We willen betrokken zijn bij onze klanten. Juist dit deel maakt het werk leuk en geeft het voor ons meerwaarde.

Wanneer je een bedrijf start is je grootste vraag: hoe kom ik aan klanten? Wanneer je eenmaal klanten hebt dan is

COLUMN

Relaties

de uitdaging: hoe houd ik mijn klanten? Hier zijn hele boeken over vol geschreven. Voor ons geen draaiboek voor een optimale klantbeleving. We proberen ons werk te doen met oprechte aandacht. Hiervoor is alleen tijd nodig. En tijd is natuurlijk geld. Wanneer je voor omzet gaat, kun je als manager denken: wanneer we ergens minder tijd aan kwijt zijn, dan hebben we meer opbrengst. Een gedachte die we tegenwoordig veel tegenkomen. Een gedachte gevoed vanuit ons welvaartsdenken.

Wij denken dat we door de tijd te nemen betere relaties aangaan omdat we onze klanten met deze gesprekken beter kunnen helpen. Gevolg hiervan is dat het rendement op langere termijn omhooggaat. Je klant voelt zich beter gekend en gaat een langetermijnrelatie aan. Ook vertelt hij dit aan andere mensen, waardoor je nieuwe relaties kunt aangaan. Misschien kunnen we onze bedrijven beter inrichten vanuit de welzijnsvraag: hoe kunnen we onze klanten het beste helpen?

In deze tijd van Kerst en feestdagen hoor je ook de trieste verhalen van mensen die zich juist nu extra alleen voelen. Hoe zou je als lezer het verschil kunnen maken? Welke relaties geven ons meerwaarde?