HET Etiquette BUREAU

VERMIJD REPUTATIESCHADE. VERBETER DE OMGANGSVORMEN VAN UW PERSONEEL.

ETIQUETTE: NIET TUTTIG MAAR NUTTIG

DOOR ANNE-MARIE VAN LEGGELO

Het belang van een goede uitstraling

Uw bedrijf heeft uitstekende producten of diensten en u heeft capabele mensen in dienst. Echter, als u of uw medewerkers geen kennis van goede omgangsvormen hebben, is het visitekaartje, de uitstraling van de onderneming niet compleet. Slechte zakelijke manieren kunnen een onevenredig groot effect teweegbrengen. Veel groter dan goede manieren. Bij slordige omgangsvormen denkt men bovendien vaak automatisch dat het zakendoen met een dergelijke persoon ook wel niet al te best zal verlopen. Slechte manieren brengen uw bedrijf schade toe.

Uw medewerkers bepalen voor 90% wat uw klanten van u vinden. Lijd u reputatieschade, dan kan het jaren duren om daar weer bovenop te komen. Voorkomen is daarom beter dan genezen.

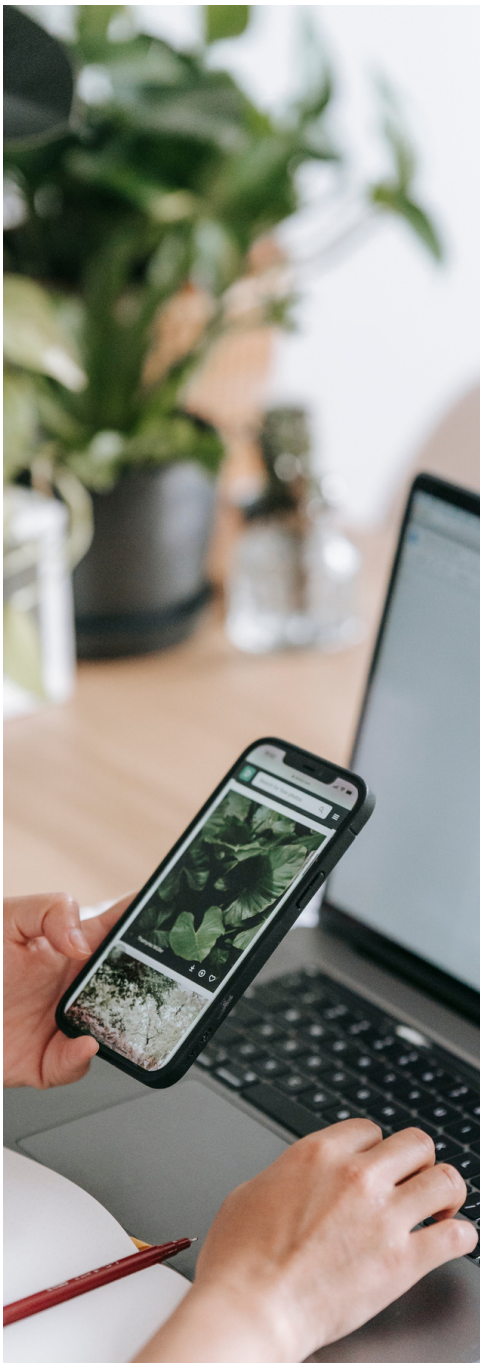
Het is belangrijk uw team op één lijn te krijgen

Een goede reputatie brengt succes. Het trekt investeerders en klanten aan. Het verhoogt uw omzet. Het versterkt uw concurrentiepositie. Dit kan in korte tijd teniet worden gedaan als uw team niet goed functioneert. Als u of uw medewerkers niet klantvriendelijk en klantgericht te werk gaan, zowel intern als extern. Of als er niet goed gecommuniceerd wordt met de klant. Of juist verkeerd, bijvoorbeeld via social media.

Een goede reputatie opbouwen duurt jaren, maar is snel afgebrokkeld. Zeker in de huidige tijd, waarin alles wat we online communiceren tot in lengte van dagen terug te vinden is. Een negatief bericht van een medewerker kan viral gaan en tot ongewenste resultaten leiden, van weglopende klanten tot een dalende omzet.

Als u uw teamleden op één lijn weet te krijgen:

- zullen ze collega's en klanten behandelen zoals ze zelf behandeld willen worden.
- leren ze begrijpen hoe belangrijk ieder teamlid is voor het succes van het bedrijf.
- begrijpen ze hoe ze het bedrijf het beste kunnen vertegenwoordigen.
- begrijpen ze dat dat in het belang is van het bedrijf en dus van henzelf.



Communicatieve vaardigheden

Een training communicatieve en sociale vaardigheden en omgangsvormen kan u en uw mensen inzicht geven in hoe het beste te handelen in verschillende situaties. Als er een fout is gemaakt en de klant ontevreden is, zorgt goede communicatie voor begrip aan klantzijde. De klant moet het gevoel hebben dat het probleem of de klacht serieus wordt genomen. Leer uw medewerkers in dergelijke gevallen het gesprek aan te gaan om de situatie naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast vindt veel communicatie via e-mail en app contact én via social media plaats. Ook daar gelden gedragsregels, de zogeheten netiquette. Ook hierin moeten u en uw medewerkers getraind zijn. En vergeet hierbij niet: collega's zijn ook klanten.

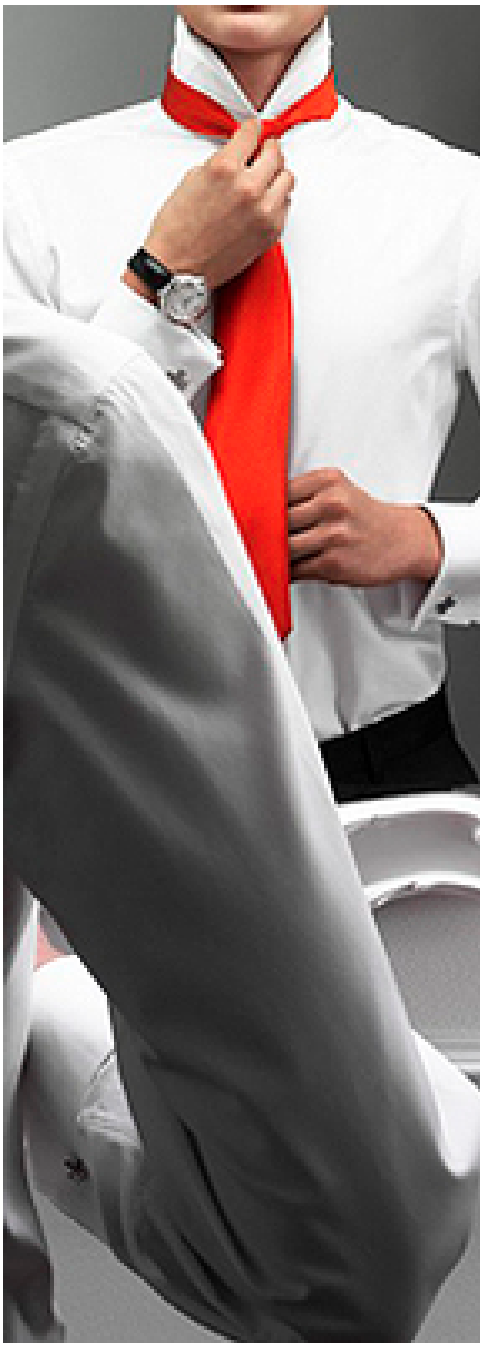
> We moesten zelf aan opdrachten over klantvriendelijkheid werken. We werden allemaal op een natuurlijke wijze bij het onderwerp betrokken. Het was voor ons als team ook nog eens verbindend.

Sociale & zakelijke omgangsvormen : de sleutel tot succes

Goede sociale en zakelijke omgangs-vormen behoren tot de basis skills van uw team. Een sociaal vaardig team zorgt voor een goede omgang met elkaar en met uw klanten. Sociale vaardigheden zijn bij iedereen wel in meer of mindere mate ontwikkeld, maar kunnen prima getraind en aangescherpt worden. Belangrijk hierbij is goed kunnen luisteren en empathisch vermogen.

Daarnaast is het belangrijk feedback te kunnen geven en ontvangen. Hiervoor zijn goede uitdrukkingsvaardigheden en tact onmisbaar. Net zoals kennis en juiste aanpassing in verschilllende (bedrijfs) culturen.

En last but not least vallen ook uw houding en die van uw team onder sociale vaardigheden. Met juiste etiquette kunt u zich van de concurrent onderscheiden.



Representativiteit

In de omgang met anderen is kleding heel belangrijk, of het nu om kleding voor het eigen bedrijf, kantoor, werk of sociale gelegenheden is. Kleding drukt een deel van de persoonlijkheid uit en maakt de ander duidelijk hoe belangrijk hij of zij de zakelijke, collegiale of sociale omgang vindt.

Daarnaast is kleding ook een uiting van omgangsvormen. Men ziet meteen of iemand gekleed is voor de situatie van het moment, of niet. Klanten zullen onbewust sneller de correctheid, zakelijkheid en het fatsoen van dat bedrijf of dat kantoor aannemen als de vertegenwoordigers ervan een correcte en zakelijke uitstraling hebben. Met juiste kledingstijl, kleurgebruik en bodylanguage maakt u een onwisbare (eerste) indruk.

> “
>
> Etiquette training is een win-win-win voor klanten, personeel en bedrijf.

Interessant

Enkele opmerkelijke resultaten uit een businessetiquette-onderzoek dat onder 777 directeuren en managers, onder andere via Twitter, is gehouden (Bron: het Blauwe Boekje)**.**

70% vindt dat business etiquette de basis vormt voor een respectvolle omgang met elkaar.

Van onze collega's vinden we dat ze het slechtst zijn in kledingetiquette en sociale media-etiquette. Aan onze zakelijke etiquette moeten we het hardst werken, geeft 40% aan. Bij 62% komt etiquette het best tot uiting tijdens zakelijke afspraken. Slechts 20% past de etiquette ook bewust toe in de omgang met collega's. 69% Vindt dat de werkgever sociale mediarichtlijnen moet opstellen.

Internationaal gezien vinden wij onszelf (Nederlanders dus) het slechtst met etiquette omgaan. De landen waarmee we het meest zaken doen, vinden dit belangrijker en passen het beter toe.

45% Denkt dat de etiquette in de toekomst belangrijk blijft en 35% denkt dat het belangrijker wordt.

Investeer in uw personeel. Het betaalt zich zeker terug.

Merkt u dat u omzet verliest omdat uw mensen niet goed met uw klanten of met elkaar omgaan? Dan wordt het tijd om te investeren in uw personeel. Misschien moeten zij meer duidelijkheid krijgen over wat er van hen verwacht wordt.
Het kan handig zijn om bepaalde gedragsregels met elkaar te bespreken en vast te leggen. Misschien is het noodzakelijk extra te benadrukken dat een slecht klantcontact slecht is voor het bedrijf en voor de carrière van uw teamleden. En dat ook collega's als klant gezien moeten worden.

Een training communicatieve en sociale vaardigheden kan een deel van de oplossing zijn. Ze moeten zelf het belang voor het bedrijf van en hun eigen rol op het gebied van goede etiquette en omgangsvormenen gaan inzien. Het is ook van belang om social media gedrag te bespreken en de mogelijke gevolgen hiervan.

Als ze weten wat u van hen verwacht zijn ze gemotiveerder en productiever. Dit versterkt het zelfvertrouwen, het werkgeluk en de carrière mogelijkheden. En dat leidt weer tot blije klanten.

Zowel voor werkgevers als voor werknemers is het verstandig te investeren in persoonlijke ontwikkeling. Het trainen van zowel communicatieve als sociale vaardigheden komt je leven lang van pas en kan je helpen in je carrière.

Kunt u zich iets voorstellen bij deze situatie?

U bekijkt geconcentreerd een prachtige auto en wordt opgeschrikt omdat een autoverkoper u in de rug aanspreekt met: "Zo mevrouwtje, wat vind u van dit autootje?" In deze paar zinnen zitten maar liefst 3 aspecten die indruisen tegen de zakelijke etiquette en de kansen op een verkoop ernstig verkleinen:

1. *In de rug aanspreken:* Volgens de etiquette moet er eerst oogcontact worden gemaakt voordat iemand wordt aangesproken. Loop daarom naar iemand toe, ga naast de persoon staan, kijk hem of haar aan en spreek hem of haar dan pas aan. Dat is én veel beleefder, én voorkomt dat iemand zich wild schrikt en geïrriteerd raakt. Want dat laatste is geen goede basis voor zakendoen...

2. *Zo, mevrouwtje:* Een potentiële klant wil als een volwassen persoon benaderd worden. 'Mevrouwtje' klinkt bijzonder neerbuigend en kleinerend en roept de gedachte op: "Zeg, wie ben jij dan eigenlijk wel...?" Ook niet bepaald een vruchtbare basis om tot zaken te komen.

3. *Autootje:* terwijl de luxevoertuigen in de showroom vele tientallen duizenden euro's kosten.

De training ‘Zakelijke etiquette & Gastheerschap’ is ons als team van een sociale onderneming heel goed bevallen. Van tevoren mochten we casussen inbrengen. Tijdens de training kregen wij mondelinge informatie, maar ook filmpjes over hoe het wel en niet moet. En we mochten zelf aan opdrachten over klantvriendelijkheid werken.

We werden allemaal op een natuurlijke wijze bij het onderwerp betrokken. Het was voor ons als team ook nog eens verbindend, wij kijken terug op een geslaagde training!

“

Wat een inspirerende en energieke dame! Anne-Marie van Leggelo is een ware expert op het gebied van etiquette. Tijdens haar workshop ‘Train de trainer’ kreeg ik de kans om uit eerste hand haar etiquettelessen te ontvangen. Zij en haar team leerden ons tot in de puntjes alle do’s-and-don’ts van de etiquette. Geduldig gingen ze dieper in op iedere vraag.

Wat me vooral bevalt is hun open en pragmatische houding. Het draait niet puur om theorie of regeltjes, maar om de praktische toepassing ervan, en de vrijheid die het je geeft. Wie de etiquetteregels goed beheerst, kan ze moeiteloos toepassen en ermee spelen in elk gezelschap en iedere situatie . . . . .

. . . . . Met goede etiquette stuur je de eerste indruk die je maakt ook in de goede richting. Dat vind ik persoonlijk een cruciale vaardigheid in de zakelijke wereld én daarbuiten. Je krijgt namelijk maar één kans om een eerste indruk te maken. En hoe onbevooroordeeld we ook willen zijn, toch vellen we onbewust ons oordeel over iemand binnen amper vier seconden.

Dankzij de kennis die ik meekreeg van Het Etiquette Bureau is het grootste obstakel al overwonnen. Met mijn verbeterde etiquette is ook mijn uitstraling en zelfzekerheid verhoogd; ik sta nooit meer met mijn mond vol tanden of vuurrode wangen.

Als trainer/spreker/netwerker kan ik de adviezen van Anne-Marie van Leggelo goed gebruiken. Dankzij haar 'Train de trainer'-opleiding heb ik nu alle kennis in huis om mijn eigen kwaliteiten verder uit te bouwen, maar ook om die kennis te delen met anderen op kwalitatief hoog niveau.

Over ons

Het Etiquette Bureau is gespecialiseerd in het trainen van zakelijke communicatieve en sociale vaardigheden. Ons doel is simpel, wij willen graag dat u zich in verschillende (zakelijke) situaties zelfverzekerd en vol vertrouwen staande kunt houden, met respect voor uzelf en voor anderen.

Omgangsvormen kennen veel facetten, zowel op communicatief als sociaal vlak. Daarom maken wij u graag bekend met de moderne omgangsregels. Hier heeft iedereen binnen uw organisatie baat bij, ongeacht de sector waarin u werkzaam bent. Wij focussen in onze trainingen op zakelijke (n)etiquette, gastheerschap, internationale omgangsvormen en personal branding. Trainingen kunnen individueel of in groepsverband plaatsvinden. Ook verzorgen wij veel etiquette-diners waar het onderwerp tafelmanieren in de breedste zin wordt besproken.

Het Etiquette Bureau is opgericht door etiquette- & imago deskundige en presentatrice Anne-Marie van Leggelo. Naast Anne-Marie staat een team van professionele trainers met ruime praktijkervaring en expertise in hun vakgebied.

Landgoed de Wittenburg 1
2244 BV Wassenaar
+31 70 205 57 57
info@etiquettebureau.com