

De klantgerichte rondleiding

‘Sluit aan op de wensen van ouders’

Als nieuwe ouders een kijkje komen nemen is een klantgerichte rondleiding vanzelfsprekend. Toch staan de wensen en behoeftes van ouders vaak te weinig centraal tijdens de eerste kennismaking. Trainer Nicole van Asten legt uit waarom een goede eerste indruk belangrijk is en hoe je die bewerkstelligt. ‘Je hoeft niet elke ouder hetzelfde te laten zien.’

‘De rondleiding op een locatie is een essentieel onderdeel van het keuzeproces van ouders,’ vertelt Nicole van Asten van trainingsbureau Parenticom dat de training ‘klantgerichte rondleiding’ aanbiedt. ‘Voorheen waren ouders blij dat er überhaupt een plekje voor hun kind was. Tegenwoordig “shoppen” ze voordat ze een keuze maken. De rondleiding kan in de huidige markt het verschil maken waardoor ze voor jouw organisatie kiezen, bovendien: als ouders een prettige ervaring hebben gehad, zullen ze dat verder vertellen.’

Wil je een goede rondleiding kunnen geven, dan is het belangrijk dat je weet wat je ermee wilt bereiken, namelijk dat ouders enthousiast worden voor de organisatie. ‘In de praktijk wordt een rondleiding echter nog vaak gezien als iets dat je er “even tussendoor” doet. Vaak is het een standaard rondje. Voor ouders is het belangrijk dat een organisatie aansluit op hun wensen, op wat ze belangrijk vinden voor hun kind. Als je weet wat de wensen en behoeftes van ouders zijn, kun je rondleiden op maat. Ga daarom eerst samen ergens rustig zitten en vertel dat je eerst vragen wilt stellen om te kijken wat voor hen belangrijk is. Vertel pas daarna iets over de organisatie.’

Eerst doorvragen

Als rondleider ga je een eerste kennismaking dikwijls blanco in: van de ouders weet je nog helemaal niets. De eerste stap is dus om

wensen en behoeftes boven tafel te krijgen. Dat doe je door veel open vragen stellen, goed te luisteren naar de antwoorden en daarop door te vragen. Van Asten: ‘Als je ouders vraagt wat ze belangrijk vinden in de opvang van hun kind en ze noemen veiligheid, dan kun je beter eerst doorvragen wat veiligheid voor ze betekent. Bedoelen ze het toezicht op de groep? Willen ze weten of mensen zomaar binnen kunnen lopen? Of hebben ze het over emotionele veiligheid?’

Niet hetzelfde

Wat je over de organisatie vertelt, spits je toe op de wensen van ouders. ‘Ook in de rondleiding sluit je daarop aan. Hebben ouders aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat hun kind veel buiten speelt, dan is het cruciaal om de buitenruimte te laten zien. Je hoeft niet elke ouder hetzelfde te laten zien. Ouders die een veilige slaapkamer belangrijk vinden, laat je de slaapkamer zien.’

‘Voorheen waren onze rondleidingen vaak hetzelfde,’ zegt pedagogisch medewerker Annemieke de Looff van kinderopvang Kibeo Nieuwstraat Kamperland die de training volgde. ‘Ouders kwamen binnen, ik vertelde wie ik was en samen liepen we door de locatie om te zien hoe het er bij ons uitziet. Inmiddels ben ik me ervan bewust hoe belangrijk het is om er meer van te maken. Ik luister goed en laat ouders veel vertellen zodat hun wensen voorop staan. Als je ouders kunt laten zien dat je biedt wat zij

belangrijk vinden, dan kan dat doorslaggevend zijn. Ouders rondleiden is meer dan ze laten rondsuffelen.’

Informatie boven tafel

Een goede rondleiding bestaat uit verschillende fasen. De eerste is de openingsfase: je heet ouders welkom, maakt contact, vertelt hoe het gesprek globaal zal verlopen en je legt uit dat je eerst vragen zult stellen. Vervolgens ga je naar de informatiefase. Van Asten: ‘Daarin krijg je informatie boven tafel over wat ouders belangrijk vinden, zonder dat het een kruisverhoor wordt. Je luistert en vraagt door op wat een ouder zegt. Je vat samen, waaruit blijkt dat je luistert en ouders serieus neemt.’ Daarna volgt de overtuigingsfase. ‘Wat ouders belangrijk vinden, koppel je aan de kracht van de organisatie. Je vertelt wat je te bieden hebt. Tijdens de rondleiding laat je fysiek zien dat je datgene wat ouders willen, ook echt te bieden hebt. Tijdens de laatste fase vat je samen en zorg je voor een actieve afronding door service te bieden. Zeg bijvoorbeeld: “Ik kan me voorstellen dat u veel informatie heeft gehad. Zal ik over twee dagen contact opnemen, voor het geval u nog vragen heeft?”’

Professionele taak

Wordt een rondleiding daarmee niet te veel een verkoopgesprek? Zitten ouders daar wel op te wachten? ‘Je wilt dat ouders zich gehoord voelen en je wilt service verlenen. Het is belangrijk om de pluspunten van de orga-



Tips voor een goede rondleiding

- Breng in kaart wat voor ouders belangrijk is om te zien en te weten.
- Ga niet in de zendstand, maar in de luister- en vraagstand. Pas daarna vertel je en laat je zien.
- Laat ouders ervaren en zien. Vinden ze het belangrijk dat kinderen fruit eten, laat ze zien waar het fruit ligt. Die persoonlijke benadering kan voor ouders doorslaggevend zijn.

nisatie aan de wensen van ouders te koppelen. Door de rondleiding serieus te nemen, er iemand voor vrij te maken die weet hoe je een goede rondleiding geeft, laat je zien dat je als organisatie ergens voor staat. Zie het geven van een rondleiding daarom als een professionele taak.’ Ook belangrijk: zorgen dat de locatie er goed uitziet. ‘Stap eens binnen en bekijk de locatie door de ogen van nieuwe ouders. Wat is het eerste wat ze zien, horen en ruiken? Is het opgeruimd en schoon? Horen ze huilende kinderen en ruiken ze luiers? Hangt er een prikbord met gedateerde aankondigingen? Stel je zelf de vraag wat voor indruk dat kan geven.’

Aansluiten

Binnenkomen doen ouders ook op een andere manier, namelijk nog vóór de

rondleiding, telefonisch of per e-mail bij de afdeling klantencontact. ‘Ga na hoe ook dat contact verloopt. Als klantencontact al veel informatie heeft gegeven, komt het niet goed over als jij dat als rondleider niet weet. Je moet kunnen aansluiten op wat ouders al weten en hoort te weten wat ouders al verteld hebben. En belt de afdeling klantencontact ouders een paar dagen na de rondleiding, dan is het belangrijk dat jij hebt teruggekoppeld wat tijdens de rondleiding is besproken. De communicatielijnen moeten goed zijn. Ook dat draagt bij aan de indruk die je ouders geeft.’ ◀

Meer weten over de training ‘klantgerichte rondleiding’? Kijk dan op www.parenticom.nl