

# DAG: elke dag, de hele dag

**Je herkent het ongetwijfeld. Er is iets met jouw telefoonabonnement. Jij neemt, vaak na eindeloos zoeken naar het goede nummer, contact op. "Alles komt in orde," belooft men.**

■ **door Ubel Zuiderveld** column Hanos Courant

Drie weken later is er nog niks geregeld. Maar de factuur heb je al wel in huis. Tig keer moet je actie ondernemen voordat het in orde is. Telefoonaanbieders, energiebedrijven, banken en verzekeraars. De klant staat bij hen weer helemaal honderd procent en 24/7 centraal. Net als vroeger. Zeggen ze.

De werkelijkheid is in negen van de tien gevallen dat de grote bedrijven zich juist angstvallig lijken schuil te houden voor jouw als klant. Ze veinzen 24-uurs bereikbaarheid, want hun website is toch altijd bereikbaar? Ach, ze vinden jou in de grond van de zaak als klant maar een storende kostenpost, een kostenplaats die ze liever met een kluitje het riet in laten sturen. ja, laten. Want dat laten ze bij voorkeur over aan een extern callcenter dat gebruik maakt van goedkope werkstudenten.

Als er één ding is dat jij als horecaondernemer niet kunt, is het jou schuil houden voor de klant. Liever gezegd: de Gast. De horeca is, op massagesalons, chirurgen en het oudste beroep ter wereld na, de branche met het meest intieme klantencontact. Sterker: de Gast moet bijna blind op jou kunnen varen. Immers: doordat hij zich door u laat voeden en laven, schenkt hij jou zo'n beetje het allergrootste vertrouwen denkbaar. Hij verschaft aan jou per slot van rekening de bijna volledig supervisie over zijn inwendige welbevinden, een enorm grote verantwoordelijkheid dus.

Voor mijn marketingboek *McSucces* schreef ik over de ultieme houding richting de Gast. Zoals meestal, zijn het de Amerikanen die de essentie het treffendst samenvatten. Namelijk met de afkorting TLC. Dit trio letters staat voor: Think Like a Customer. Ik vertaalde TLC als DAG. DAG, Denk Als de Gast.

Ja. Werkelijk gastgerichte ondernemers en medewerkers vragen zich voortdurend af: "Wat zou ik willen als ik in de schoenen van de klant stond?" Als je daarnaar handelt, behandel je de klant op dezelfde manier zoals je thuis een Gast ontvangt. Ja, ik weet het wel, jij doet dat natuurlijk al lang. Nu die telefoonaanbieder nog.

DAG: elke dag, de hele dag.