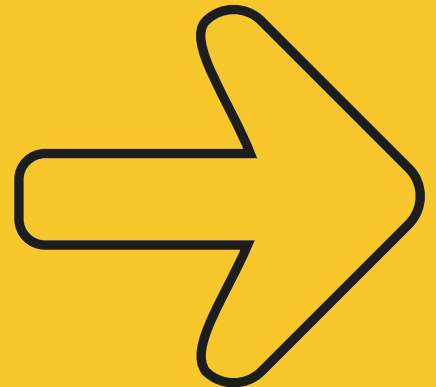
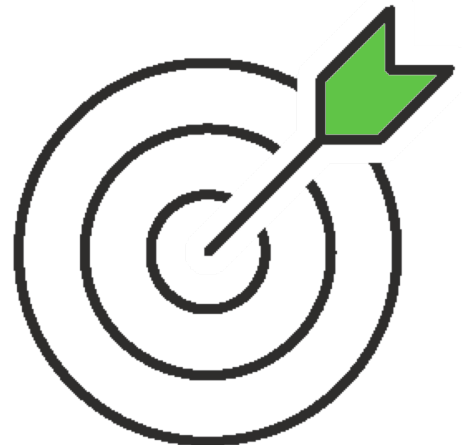
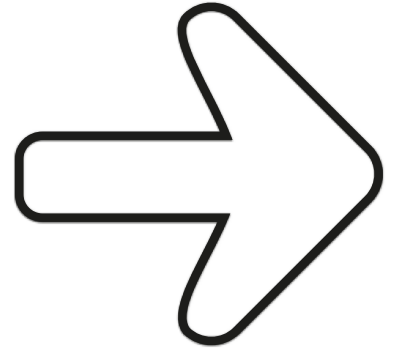


Een **kostbare fout** bij
het toepassen van
wederkerigheid



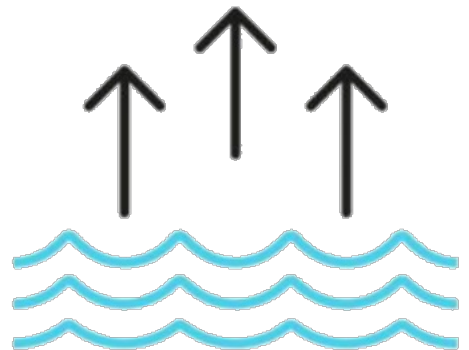
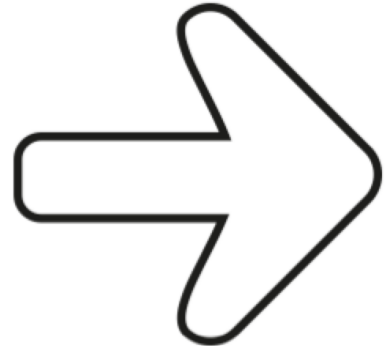
Het principe van wederkerigheid kan zeer effectief zijn om een **'JA'** te krijgen.

Echter.....



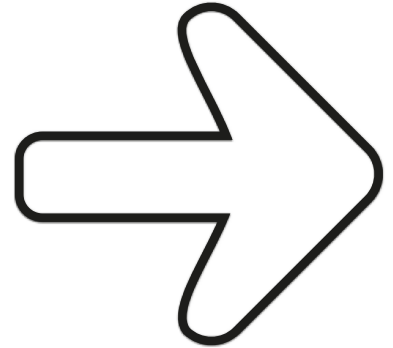
...er is een veel
gemaakte fout die
er vaak toe leidt
dat 'JA' in het
niets verdamppt.

Daarom.....



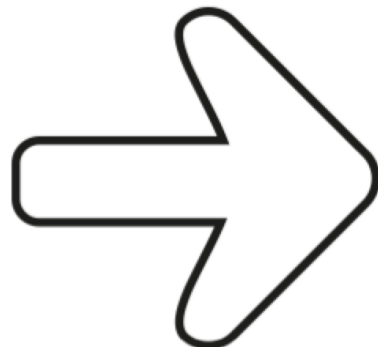
...laten we een
verhaal verkennen
dat tot de
verbeelding spreekt.

Je profiteert van dit verhaal,
zowel in het bedrijfsleven
als daarbuiten.



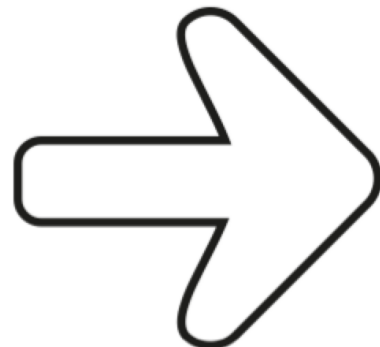
Waargebeurd:
Een eigenaar van
een softwarebedrijf
uit Sydney krijgt een
telefoontje van zijn
grootste klant.

De oproep was dringend...

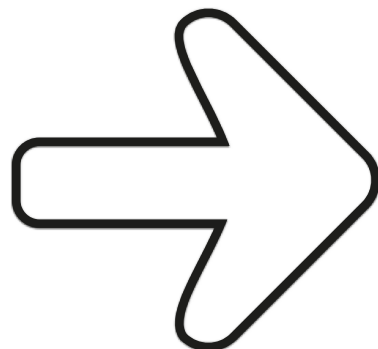


De klant vroeg hem
een technicus naar
haar bedrijf in
Melbourne te sturen
om een probleem
op te lossen.

De eigenaar aarzelde niet...

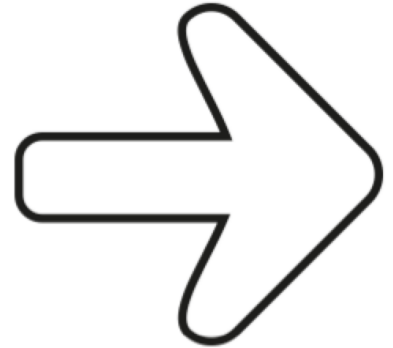


Hij waardeerde haar als zijn belangrijkste klant, stuurde twee van zijn beste technici en voegde zich persoonlijk bij hen.



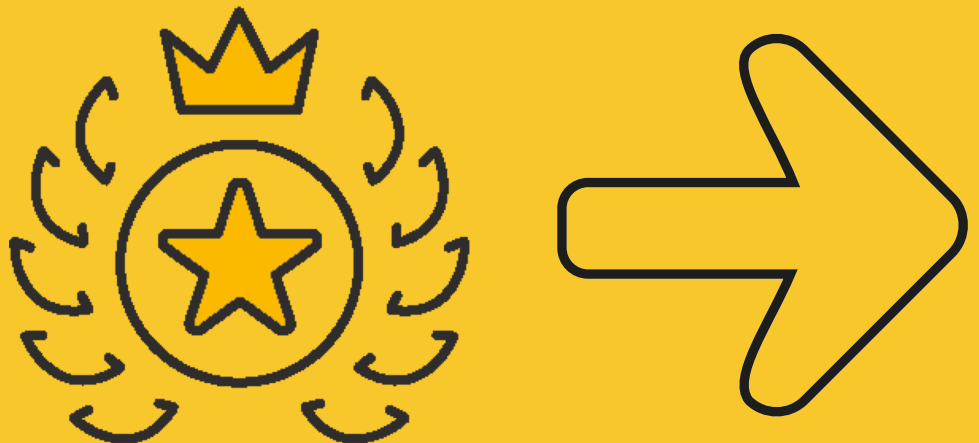
Het bleek dat het probleem niet groot was. Binnen een ochtend was het opgelost.

De klant zei dankbaar:

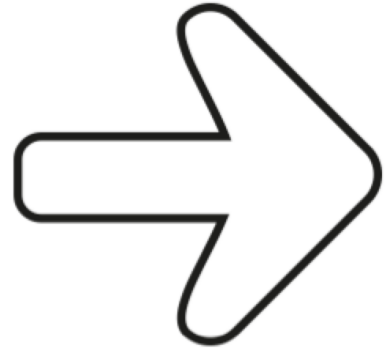


“Ik kan je niet genoeg bedanken.
Je stuurde je beste technici met
het eerste de beste vliegtuig en
kwam persoonlijk langs.

Normaal gesproken zien we dit
soort diensten niet.”

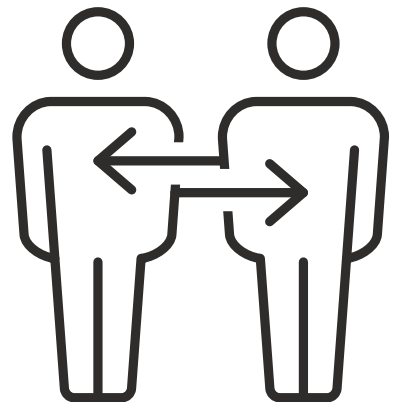
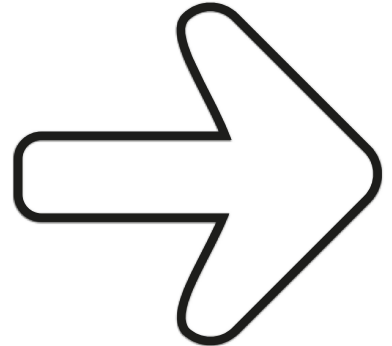


Dit was een geweldige kans voor de bedrijfseigenaar om het principe van wederkerigheid te benutten.

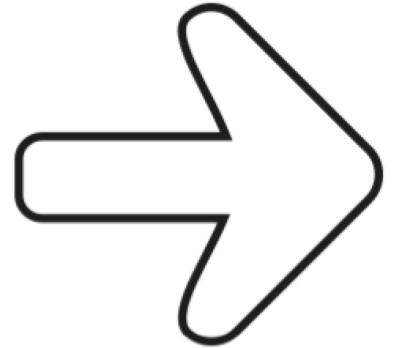


Wederkerigheid

Mensen hebben een sterk verlangen om terug te geven aan anderen die aan hen hebben gegeven.



Alleen omdat hij
niet wist wat hij
op dat moment
moest doen en
beleefd wilde zijn,
zei hij het volgende:



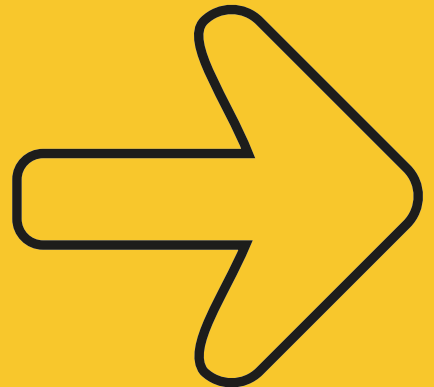
'Geen probleem, denk er maar niet over na. Wij zouden dit voor al onze klanten hebben gedaan.'

En om het nog erger te maken, voegde hij eraan toe:

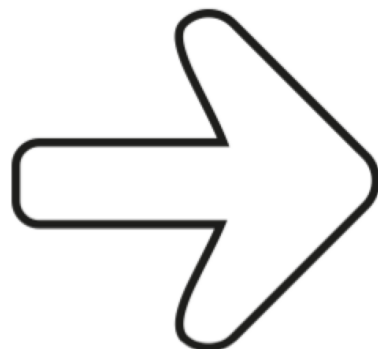


“Echt, we komen graag naar Melbourne: het nachtleven, het theater, de restaurants...

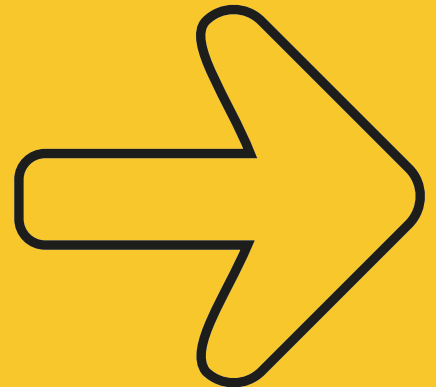
We komen hier elke kans die we krijgen, maak je geen zorgen.



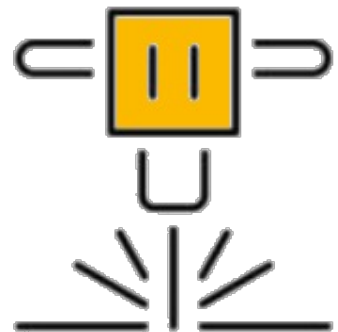
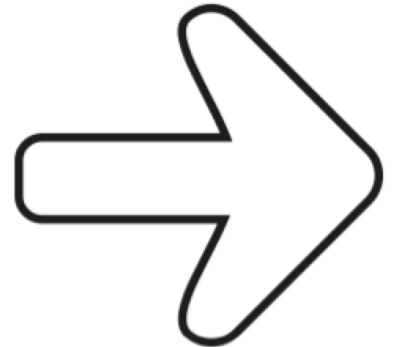
Hierna heeft zijn
bedrijf nooit meer
een opdracht van
deze klant
gekregen.



Wat is hier nu
precies gebeurd?

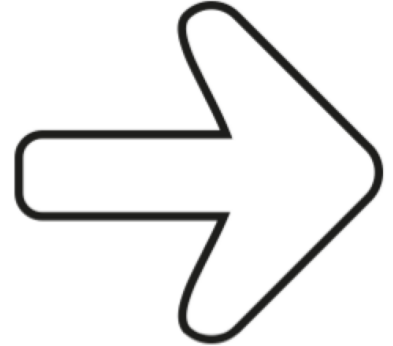


Hoe kon het dat de
eigenaar, na zo'n
grote waardering te
hebben gekregen,
de toekomstige
relatie saboteerde?

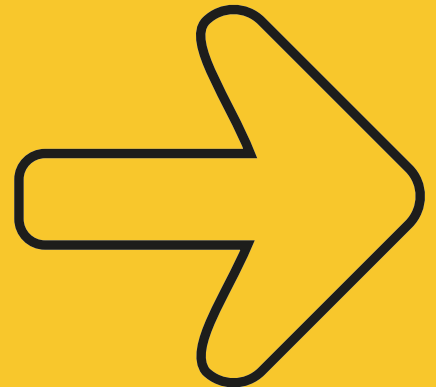


Zijn klant dacht
dat door deze
opmerkingen zijn
team niet voor haar
maar voor zichzelf
naar Melbourne was
gekomen.

Dat was natuurlijk niet waar.



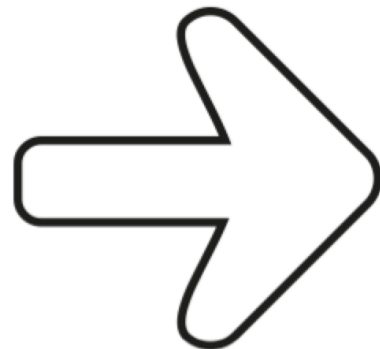
Maar met zijn opmerkingen
wuidde de eigenaar de
inspanningen die hij had geleverd
van de hand en verprutste hij de
gevoelens van wederkerigheid die
daarmee gepaard gingen.



Dus, wat zou een
betere reactie zijn
geweest?

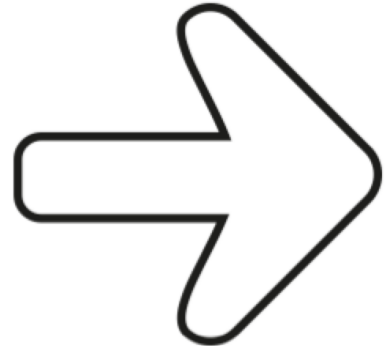
Bijvoorbeeld zoiets als:

"Graag gedaan. Dit is wat
langetermijnpartners voor
elkaar doen."

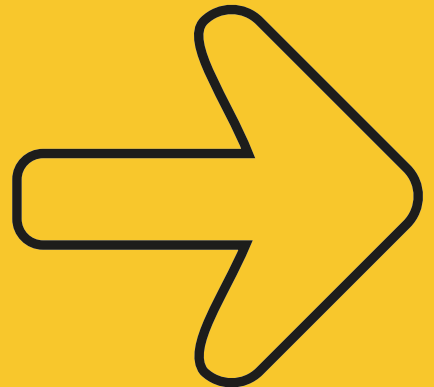


Dit antwoord heft 2 effecten:

1. Versterking van de lange termijn relatie en
2. de klant kon nu iets terugdoen (wat de basis van wederkerigheid is)

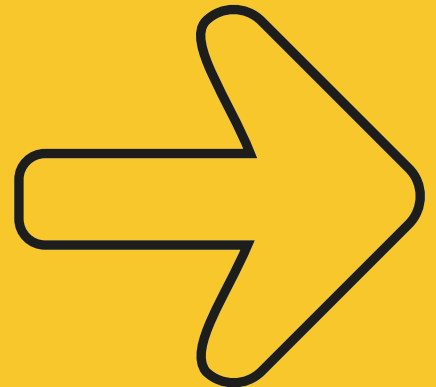


Dus onthoud
alstublieft:



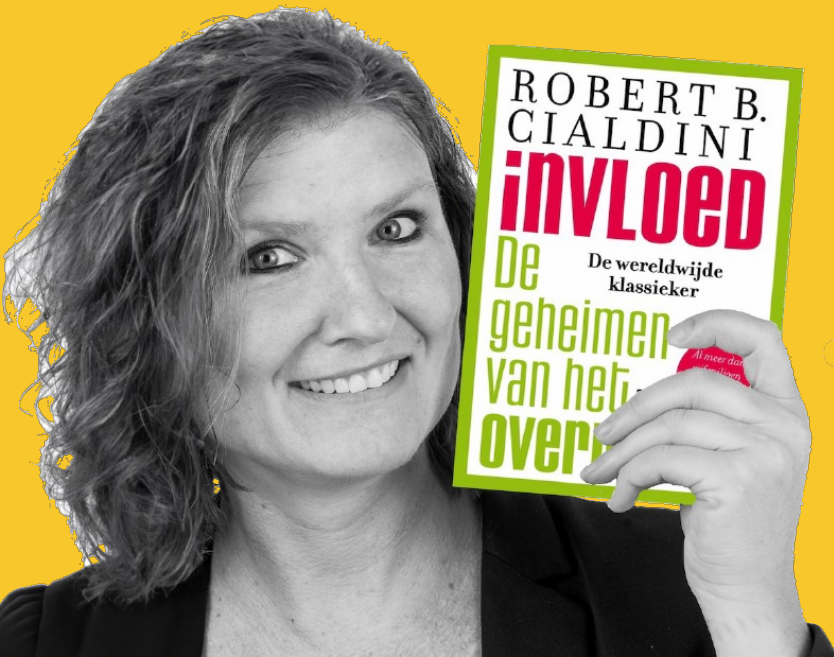
Na een echt oprechte
'Bedankt'...

...bevestig beleefd dat je
iets waardevols hebt gegeven of
gedaan, en geef de andere partij
de kans om iets terug te doen.



Dank voor je tijd

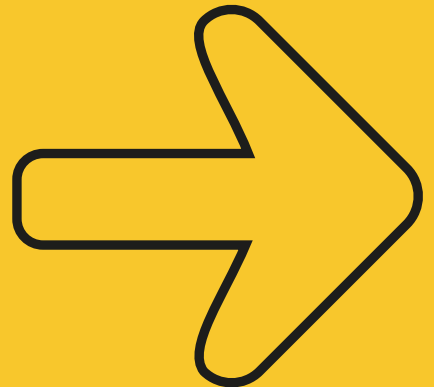
Ik ben Patricia Heemskerk, Certified Coach van het Cialdini Institute. Ik heb een passie voor marketing, customer experience en behavioural design. En in het bijzonder voor ethisch beïnvloeden.



Geef deze
slideshow een
like of comment

(zodat anderen er ook profijt van kunnen hebben)

Bedankt



Ook expert worden in
de principes van ethisch
beïnvloeden. Kijk op
ethischbeinvloeden.nl
voor de mogelijkheden.

