

## Ondernemer, hoe bewust en effectief zijn uw keuzes?

*Realiseert u zich dat uw keuzes uw onderscheidend vermogen bepalen?*

*Wilt u door het maken van betere keuzes meer zakelijk succes boeken?*

*Weet u hoe u hiermee een begin kunt maken door bewustere keuzes?*

### Onderscheidend vermogen

In ondernemersland is het een must om je te onderscheiden. Klanten die geen onderscheid zien tussen verschillende aanbieders beslissen op de laagste prijs. Alleen op prijs concurreren holt het verdienvermogen van bedrijven uit. Uiteindelijk kan maar één aanbieder de goedkoopste zijn.

In markten met teveel gelijkwaardige aanbieders werkt dit anders. Dan verwachten klanten van hun leveranciers dat ze meer doen voor dezelfde prijs. Bedrijven die dit niet accepteren missen omzet.

Een onderscheidende strategie is een zodanige meerwaarde te creëren dat de klant een wat hogere prijs voor lief neemt in ruil voor bijvoorbeeld beter advies, een nettere werkwijze en een degelijkere after-sales. In zijn aanbodmix heeft een ondernemer nogal wat voor het kiezen. Hoe onderscheidend het aanbod is moet beoordeeld worden door de ogen van de potentiële klant die betaalt en bepaalt.

### Effectievere keuzes maken

Een ondernemer kan grotendeels zelf kiezen hoe hij zijn bedrijfsvoering inricht en hiermee bepalen hoe zijn aanbod op de klant overkomt.

Naast product- en servicegerichte aspecten speelt het gedrag van de bedrijfsmedewerkers een belangrijke rol omdat bijna altijd sprake is van gunnen van de koop.

Nogal wat bedrijven veroorzaken zelf afbreuk aan de indruk die ze op potentiële klanten maken. Voorbeelden zijn slordig telefoongedrag, een nonchalante afhandeling van klachten of opdringerige vertegenwoordigers.



Klanten laten vaak niet merken wat ze onprettig vinden maar ontwijken liever het verdere contact. Voor dit soort situaties geldt dat de ondernemer zelf de keuze heeft om zich te realiseren wat zijn potentiële klanten ervaren en wel of geen effectieve actie te nemen. Klanten die voelen dat ze met interesse en respect bejegend worden zijn meer geneigd tot kopen. Hoewel dit logisch klinkt is dit in de praktijk simpeler gezegd dan gedaan. Zo'n gevoel komt voort uit een reeks van indrukken die de klant in de tijd opdoet. Het overbrengen van de optimale boodschap en indruk vereist continue zorg in alle bedrijfsuitingen. De ondernemer en zijn medewerkers spelen hierin een hoofdrol omdat ze op de



Ir. Wim Tuijp MBA, oprichter Tuman BedrijfsAdvies

klantbeleving direct invloed hebben via hun gedrag zoals dat overkomt op de klant. De ondernemer heeft de keuze het juiste voorbeeld te geven en de medewerkers goed aan te sturen. Zeker als de medewerkers zelf ook stuurruimte krijgen kan dit grote verbeteringen geven.

### Keuzevrijheid bewust benutten

Bedrijven kunnen aan vormen van bijziendheid lijden. Men is zich dan bijvoorbeeld niet bewust van aspecten die verbetering behoeven omdat men aan de gang van zaken gewend is geraakt of er niet op wordt aangesproken. Van eventuele nadelige gevolgen van slordig menselijk gedrag is men zich dan ook niet bewust, waardoor men zich het nut en de noodzaak van verbetering niet realiseert. Het is raadzaam kritisch te blijven zoeken naar verbeteringspotentie. Voor de ondernemer is het cruciaal zich bewust te zijn van zijn eigen keuzevrijheid en zijn keuzes door te vertalen in goed leidinggeven, effectief samenwerken, helder communiceren en het optimaal leveren van producten en diensten. Actief benutten van zijn keuzevrijheid kan de bedrijfsresultaten en concurrentiekracht verbeteren. Met het tijdig herkennen van zijn keuzes en het nemen van de juiste beslissingen kan hij zelf blijven sturen in plaats van zich door de omstandigheden of de waan van de dag gestuurd te laten worden.



Tuman helpt ondernemers die verder willen komen met hun bedrijf of denken aan het overdragen van hun bedrijf met praktisch advies dat werkt met als doel een groter verdienvermogen en een hogere bedrijfswaarde. Tuman richt zich op de industrie, techniek en bouw. Interesse in een vrijblijvend gesprek? Bel 0299 363574, mail [wtuijp@tuman.nl](mailto:wtuijp@tuman.nl) of kijk op [www.tuman.nl](http://www.tuman.nl).