

VOOR JAN DE ZEEUW VAN INTERIM2DAY IS RELATIEMANAGEMENT ALLEEN NIET GENOEG

# Workshop 'klantbeleving' als bijdrage voor een succesvol FC Utrecht

Zijn zoon van acht wilde ooit graag een wedstrijd van FC Utrecht bezoeken. En Jan de Zeeuw zag daarin een ideaal vader-zoon event, dus togen ze naar Stadion Galgenwaard. Voor de 'niet-voetballer' De Zeeuw werd het een onvergetelijke ervaring. Nu, een paar jaar later, ziet hij de thuiswedstrijden van FC Utrecht samen met relaties van zijn bedrijf Interim2day vanuit de Directors Lounge op de vierde etage van het hoofdgebouw.

Tekst: Marcel Paapst

Hij heeft het daar naar zijn zin. "De plek is goed, het eten en drinken perfect verzorgd, maar het zijn vooral de leden van deze bijzondere skybox waar ik echt blij van word", aldus de ondernemer. "Je ontmoet er stuk voor stuk interessante mensen. Bovendien is er ruimte om elkaar ook echt even te spreken. Afgelopen seizoen was de eerste keer dat wij lid waren van deze skybox en we hebben voor komend seizoen alweer verlengd." Het sportieve succes heeft hieraan ook zeker bijgedragen. "Wij willen er bij zijn tijdens de Europese wedstrijden."

## ALLES ROND DE KLANT

Relatiemanagement alleen is voor Jan de Zeeuw echter niet genoeg. Hij wilde meer doen voor de club. Met Interim2day richt hij zich samen met twee compagnons 'op alles wat rondom het begrip klant draait'. Het bedrijf werkt alleen met zzp'ers en levert mediator- en seniormanagement op het gebied van klantcontact. Interim2day heeft mensen door heel Nederland aan het werk, zelfs in het buitenland, tot in Suriname aan toe. "Het gaat dan om functies op het gebied van klantenservice, klantwaarde of commercie. Daarnaast leveren zij ook coaches en trainers voor bijvoorbeeld workshops 'klantbeleving'."

## KLANTEN ZIJN SUPPORTERS

Bij FC Utrecht heten klanten supporters. "Ik ken het stadion en de mogelijkheden inmiddels goed. Voor de wedstrijd en in de rust zijn het absolute piekmomenten voor de mensen achter de foodcorners onder de tribunes. In de Fanshop is dat vooral het anderhalve uur voor aanvang van de wedstrijd. Dan moet het echt worden verdiend." De Zeeuw zag dat er ruimte was voor verbetering. Samen met coach Jeroen stelde hij FC Utrecht voor 'om niet' een workshop te organiseren voor de medewerkers van de foodcorners en die van de Fanshop. "Met als doel de klantbeleving van de supporters te laten stijgen."

## GLIMLACH VERSUS CHAGRIJNIG GEZICHT

Interim2day verzorgde een workshop bestaande uit vier dagdelen. Met ruim dertig medewerkers werkte trainer Jeroen Swiers van STC Trainingen aan het versterken van de klantbeleving. Hij leerde ze hoe belangrijk je eigen houding is ten opzichte van een klant. "Iemand met een glimlach aanspreken werkt tien keer beter dan met een chagrijnig gezicht wachten op een bestelling", weet De Zeeuw. "Supporters zijn een grillige doelgroep. Het humeur kan zo maar omslaan als het even tegenzit op het veld. Door de medewerkers bewust de klant te laten bekijken, kunnen ze beter omgaan met hun klanten." De Zeeuw schets het voorbeeld van de supporter die in de pauze een broodje en een drankje wil halen om snel weer naar het mooiste plekkie op aard te kunnen. "Druk is het altijd tijdens de pauze. Dit levert soms wat irritatie op, zeker als het voetbalresultaat even tegenzit. Een vriendelijke open houding van de food-countermedewerker neemt een deel van deze spanning weg. De positieve ervaring van een snelle bediening en een vriendelijke medewerker neemt iemand onbewust mee terug naar zijn plaats. Deze subtiele wijze draagt bij aan de totale klantbeleving van de supporter."

"Mensen motiveren is ook weten wie je zelf bent, hoe je op situaties reageert en vanuit welke positie je handelt.

Op het moment dat je je verbindt met de ander kunnen jouw enthousiasme en motivatie doorgegeven worden via lichaamstaal, woorden of een glimlach. Jeroen Swiers slaagde erin gedurende zijn training om met zijn enthousiasme een glimlach op mijn gezicht te toveren."

- Lydia van der Wal (medewerker Fanshop) nam deel aan de workshop klantbeleving van Interim2day.

