



THE LEADERSHIP CORP

DRIE WINKELS

Moraal: klantgericht denken

In het zeventiende-eeuwse Amsterdam waren er drie winkels naast elkaar aan een van de grachten. Deze winkels zagen er precies hetzelfde uit en verkochten dezelfde spullen tegen dezelfde prijs. Er was geen enkel verschil. De zaken gingen niet slecht voor deze winkels en omdat ze toch alle drie hetzelfde waren gingen de mensen ook naar alle drie de winkels toe.

Op een dag dacht de winkelier van de rechtse winkel slim te zijn. Hij dacht namelijk dat als hij de klanten aan zich kon binden dat hij dan nog meer winst kon gaan maken en misschien zelfs uiteindelijk de andere twee winkels kon overnemen. Om dit te bereiken hing hij in zijn etalage een bord op waarop stond 'GOEDKOOPT'.

En inderdaad zijn strategie lukte. Hij verkocht in de weken erna opeens bijna het dubbele van wat hij normaal in deze weken zou hebben verkocht. Helaas voor de andere twee winkels ging het met hun zaken een stuk minder. Daarom vond de linker winkelier dat hij iets moest ondernemen om zijn eigen verkoop weer te verbeteren. Hij vond het echter te gemakkelijk om ook GOEDKOOPT in zijn etalage op te hangen. Daarmee was hij namelijk niet origineel en dus zou het wel eens niet kunnen werken. Na lang nadenken hing hij daarom een bord in zijn etalage met daarop 'BEST'.

De zaken kwamen tussen de linker- en de rechterwinkel in balans door deze acties, maar de derde winkel had nu echt grote problemen. De winkelier wist zich geen raad. Hij had vele klanten verloren en begon nu zelfs last te krijgen van slaapstoornissen. Op een gegeven moment ging hij naar zijn zwager toe, die gestudeerd had, en hij legde zijn probleem uit.



THE LEADERSHIP CORP

Na diep nadenken zei deze: “De enige oplossing die er is, is om nog klantgerichter te zijn dan de andere twee. Verplaats je in de schoenen van de klant en vraag je af wat hij nu echt wil weten van jou.”

Dolgelukkig met dit advies ging de winkelier terug naar zijn zaak. De volgende dag hing er in zijn etalage ook een bord, met daarop ‘INGANG’.