



## KLANTENSERVICE ONDERZOEK: Thomas Sample

---

### Inlevingsvermogen in de behoeften van de klant

Thomas gebruikt zijn mensgerichte vaardigheden om contact te leggen met de klant, zodat hij zicht krijgt op wat deze nodig heeft. Hij is een positief en vriendelijk iemand, die een klant op zijn gemak weet te stellen door zijn charme en behulpzaamheid. Omgaan met verschillende mensen gaat hem van nature gemakkelijk af, ofschoon hij graag meer tijd investeert in het opbouwen van een op vertrouwen gebaseerde relatie met zijn belangrijkste klanten. Hij houdt van een uitdaging en is gedreven om resultaat te boeken. Als hij met een klant een band heeft opgebouwd, toont hij initiatief en tracht hij te anticiperen op hetgeen de klant nodig heeft. Hij stelt zich hulpvaardig en oprecht op.

---

### Omgaan met kritiek en assertiviteit

Thomas is iemand die in de meeste situaties zijn geduld weet te bewaren. Ook als hij te maken krijgt met een confrontatie, reageert hij in eerste instantie kalm en vriendelijk. Hij doet er alles aan om op deze wijze te voorkomen dat een en ander escaleert en hij weet vaak ook anderen zo tot bedaren te brengen. Thomas kan echter slecht tegen opvliegendheid, met name als er sprake is van onrechtvaardigheden. In een dergelijk geval kan hij behoorlijk opstandig en wilskrachtig optreden. Aangezien hij gemoedelijk en verdraagzaam van aard is, is hij niet iemand die anderen bewust zal provoceren.

---

### Houding en reactie

Thomas beantwoordt een verzoek van een klant geïnteresseerd en behulpzaam. Men kan rekenen op zijn inzet. Hij is betrouwbaar, hard werkend en goed georganiseerd. Hij is in staat verantwoordelijkheden te dragen en werkt gewoonlijk aan de hand van een degelijk werkplan. Hij maakt af waar hij aan begonnen is. Hij werkt bij voorkeur zijn taken een voor een af, zodat hij niet voortdurend afgeleid wordt. Thomas heeft tijd nodig om orde op zaken te stellen. Hoewel hij grondig te werk gaat, houdt dit niet vanzelfsprekend in dat hij bijzonder accuraat is. Slechts als het resultaat er direct van afhankelijk is, zal hij zich ertoe zetten om nauwkeurig te werken.

Het kost hem soms moeite om de juiste prioriteiten te stellen, omdat hij tracht iedereen terwille te zijn. Zo kan het voorkomen dat hij een tijdlimiet overschrijdt. Thomas heeft



behoefte aan een bepaalde mate van voorspelbaarheid en plotselinge veranderingen kunnen hem overrompelen. Als de verwachtingen van een klant tussentijds plotseling veranderen, heeft hij tijd nodig om hieraan tegemoet te komen.

---

## Presentatie en communicatieve vaardigheden

Thomas toont geduld en inlevingsvermogen in de wijze waarop hij communiceert. Hij is enthousiast, verdraagzaam en vriendelijk van aard. Een presentatie bereidt hij grondig voor. Hij zorgt voor een inhoudelijk degelijke opbouw van zijn betoog en haalt waar mogelijk relevante en praktische voorbeelden aan. Thomas richt zich op hetgeen zijn toehoorders van hem verwachten en hij behandelt eventuele vragen serieus en met aandacht.

---

## Inventiviteit en probleemoplossend vermogen

Thomas gaat bedachtzaam om met problemen. Overhaaste oordelen of beslissingen passen niet bij hem. Zijn behoefte aan zekerheid kan het vinden van een passende oplossing in dit geval vertragen. Hij raadpleegt anderen in zijn overwegingen, alvorens een conclusie te formuleren. Een door hem geopperde suggestie is vooral praktisch en erop gericht de bestaande situatie zo min mogelijk te verstoren. Ook tracht hij niemand onnodig te belasten.

---

## Doelgerichtheid

Thomas zet zich in om orde in de chaos te scheppen. Zo maakt hij de zaken niet alleen voor anderen, maar ook voor zichzelf overzichtelijk en praktisch werkbaar. Hij wil tenslotte inzicht hebben in de vorderingen. Hij zet zijn communicatieve vaardigheden in om de gewenste resultaten te kunnen realiseren. Hij is volhardend in hetgeen hij wil bereiken.