



Deze vragen-box  
is voor jou ontwikkeld door Fris Interieuradvies.

[www.frisinterieuradvies.nl](http://www.frisinterieuradvies.nl)

En mede mogelijk gemaakt door  
Touch Interieur

[www.touchinterieur.nl](http://www.touchinterieur.nl)



*Yes, laten we fris van start gaan*

## 5 FRISSE TIPS VOOR JOUW KLANTGESPREK

GEBRUIK DE KAARTENSET ALS DÉ TOOL VOOR EEN  
INTERACTIEVE EN COÖPERATIEVE WERKVORM OM SNEL  
TO THE POINT TE KOMEN EN EEN LEUKE RELATIE MET  
JOUW KLANT OP TE BOUWEN.





# HEY, IK BEN NELLEKE

Jarenlang werkte ik in het onderwijs waar interactieve en coöperatieve werkvormen gesneden koek zijn. De allerleukste manier om contact te hebben met je klas.

Werkzaam in de interieurbranche liep ik hier tegenaan. Een klantgesprek kan leuker dan een vragenlijst of interview. Dus, bij mijn aanbod voor dé tool voor jouw klantgesprek, hier ook tips om dit klantcontact als jouw signatuur te integreren in je bedrijf.

*Nelleke van  
Fris Interieuradvies*

LEES VERDER



# MAAK JOUW KLANTGESPREK PASSEND BIJ JE BEDRIJF

In jouw mail of op je afsprakenkalender heeft zich weer een klant aangemeld met interesse in jouw aanbod! Hoera!

Wat doe je nu als eerste? Stuur jij meteen jouw “vragenlijst-in-huisstijl” naar je nieuwe relatie? Want dat is deze nieuwe klant. Een relatie. Je kunt in het eerste telefonische gesprek of de call je eerste contact leggen.

Hoe doe jij dat in jouw andere relaties? Toen ik mijn man ontmoette kreeg hij gelukkig geen vragenlijst;).

Ik weet niet hoe het met jou zit, maar ik vind klantcontact heel belangrijk. Ook ik heb een vragenlijst gestuurd om vervolgens toch nog contact te leggen met mijn nieuwe cliënt om er achter te komen wie er nu eigenlijk in die woning wonen waar jij voor aan de slag gaat.

Dat kan anders, dacht ik.

Dit vanuit mijn decennialange achtergrond in het onderwijs.

Daar draait alles om samenwerkend leren, coöperatieve en interactieve werkvormen.

Waarom zou je dan met jouw ideale klant die zich net heeft aangemeld een eenzijdige vorm van gesprek aangaan in de vorm van een vragenlijst of interview?

Juist als je in de persoonlijke sfeer van jouw klant aan de slag mag, draait het om vertrouwen.

Dat vraagt om een benadering van het aangaan van een relatie.

Deze kaartenset past bij die benadering. Een benadering met verschillende kanten.

Oké, ik zou je 5 Frisse tips geven.

Eigenlijk zijn dat tips die jij al toepast waar jij relaties aangaat!



# 01

## KEN JE KLANT

Weet met wie jij rond de tafel zit. Verdiep je van te voren en bereid je goed voor. Er zitten een aantal doe-kaarten in de kaartenset die je hiervoor kunt gebruiken. Waar wonen deze klanten? Hoe ziet hun huis eruit? Kijk eens op Google Maps om wat voor type woning het gaat, enz.

Bij je eerste telefonische contact kun je zo al iets te weten komen.

Bevestig na je eerste contact wanneer de verdere kennismaking plaatsvindt en hoe deze verloopt. Wat jij vooraf nodig hebt van je klant.

*TIP 2*



# NOTITIES

---

---

---

## STEL VRAGEN

# 02



Stel vragen en luister goed. De kaarten die hierbij aan bod komen liggen vooral in de persoonlijke sfeer.

Verdiep je vooraf welk klanttype je voor je hebt. Iemand die pragmatischer denkt en snel to the point wil komen? Leg deze kaartengroep open op tafel en laat de klant kiezen: Wat wil jij dat ik echt van jou moet weten om deze opdracht voor je te kunnen doen. Bij iemand die gezellig op de praatstoel zit laat je kaarten trekken uit deze categorie. Ik beloof je nu al dat je meer te weten komt. Je kunt deze informatie heel goed gebruiken in jouw brainstorm wat bij deze mensen past qua keuzes. Dus... bedenk tijdens het luisteren: Welk **klanttype** heb ik voor me en welke coöperatieve vorm past hierbij.

# HANTEER DE 4 A'S

Hanteer de 4 A's

Tijdens jouw gesprek zorg je dat je dit in ieder geval duidelijk hebt. Je **analyseert** wat de klant van jou vraagt en of jij dat kan bieden. Je kijkt naar de **aanleiding** waarom de klant jou heeft ingeschakeld. Dus je vat de woonissues samen. Je bekijkt wat jouw **aanpak** hierbij gaat zijn. Welke items uit jouw aanbod passen bij jouw klant. Aan het eind van het gesprek kun je een mondelinge **afpraak** maken die je verder uit kunt werken in jouw offerte. De praktische vragenkaarten zijn uitermate geschikt voor dit deel.

# 03



## NOTITIES

---

---

---

---

---

---

---



# 04

## KIES JE EIGEN SIGNATUUR

Kies voor je eigen signatuur! Jij bent jij. Zoals jij bent ga je klantgesprekken aan. Maak hier een signatuur van zodat je zelf steeds meer bedreven wordt. Deze gesprekskaarten helpen jou om zowel praktisch als persoonlijk vragen te stellen. Om zowel stijl- als budgetairvragen aan bod te laten komen. Zo houd je zelf de regie over jouw aanbod en werkwijze in handen, maar blijft het gesprek dynamisch en coöperatief. Daardoor blijf je steeds in persoonlijke verbinding met jouw klant. En dat is wat jij graag wilt. Door het aanbod in de kaarten heb jij houvast in het gesprek.

*LAATSTE TIP*





# NOTITIES

---

---

---

---

---

---

---

## 05

### HOUD VRAGEN ACHTER DE HAND



Ben je snel uitgepraat? Met deze kaartenset heb jij altijd nog vragen achter de hand. Hiervoor kun je de keuzevragen gebruiken in de download bijvoorbeeld. De kaarten zijn niet voor niets opgebouwd rond zes thema's. Ook is er nog ruimte voor de persoonlijke vragen die bij jouw bedrijf passen. Want... jij hebt waarschijnlijk jouw eigen klantenkring en doelgroep die je aanspreekt.

# EXTRA TIPS

\* De vragen zijn opgebouwd rond zes gespreksitems: Woonsituatie; Pakket; Kiezen; Persoonlijk; Styling; Praktisch.

---

\* Waar jij op uit bent... dat zijn natuurlijk tevreden klanten en dat heeft als resultaat weer dat jij werkplezier ervaart. Bij werkplezier stroomt jouw creativiteit beter. En zo is het kringetje weer rond.

---

\* Vraag of jij het gesprek mag opnemen. Dit maakt dat jij een open luisterhouding hebt en je helemaal kunt concentreren op jouw klantgesprek.

---

\* Enne... klantcontact stopt niet na dit ene gesprek. Blijf meeleven en betrokken. Ook na jouw traject. Want: Je ging toch een relatie aan? Jij mag in de persoonlijke sfeer komen van jouw klant. Dat vraagt om vertrouwen.

---

A close-up photograph of three hands holding coffee drinks. The top hand holds a white cup of latte with a heart-shaped latte art design. The bottom-left hand holds a dark, possibly black, coffee cup. The bottom-right hand holds a white cup of latte with a leaf-shaped latte art design. The background is blurred, showing a coffee shop setting.

KLANTCONTACT  
STOPT NIET NA DIT  
ENE GESPREK.

BLIJF MEELEVEN EN  
BETROKKEN.  
OOK NA JOUW  
TRAJECT.



*Yes, laten we fris van start gaan*

# 15 KAARTEN VOOR JOUW KLANTGESPREK

GEBRUIK DE KAARTENSET ALS DÉ TOOL VOOR EEN INTERACTIEVE EN COÖPERATIEVE WERKVORM OM SNEL TO THE POINT TE KOMEN EN EEN LEUKE RELATIE MET JOUW KLANT OP TE BOUWEN.





# 60 vragen

voor het kennismakingsgesprek

vragen-box interieuradvies



Deze mooie box vol gespreksvragen is van jou.  
Het blik kun je voorzien van het logo van jouw bedrijf.  
De box bevat 60 vragen en 4 kaarten die in te vullen  
zijn met specifieke vragen van jouw bedrijf.  
Je gaat zo goed voorbereid het gesprek met jouw  
klant aan.  
En zo weet jij precies wat de klant van jou verwacht,  
en omgekeerd.

## vragen-box interieuradvies



Kies de vragen die bij jouw  
gesprek en aanbod passen

vragen-box interieuradvies



**Tip 1:** Je kunt het gesprek, na goedkeuring, opnemen. Zo hoef je niet mee te schrijven en ben je op het gesprek gericht.

**Tip 2:** Ben je met meer dan 2 in het gesprek, kan ieder om de beurt een kaart van de blinde stapel nemen.

**Tip 3:** Speel je samen, leg de kaarten open op tafel. De blauwe pakket-kaarten kun je de klant laten gebruiken om te vertellen wat hij/zij nodig heeft.

**Tip 4:** Haal de kaarten uit de box die niet voor jouw bedrijf gelden.





De vragen zijn opgebouwd rond zes gespreksitems:


- woonsituatie
- pakket
- kiezen
- persoonlijk
- styling
- praktisch

vragen-box interieuradvies

Doe-vraag:  
Heb je een  
schaalplattegrond van  
de ruimte?

Doe-vraag:  
Kun je een lijstje met  
woonwensen maken?


Doe-vraag:  
Kun je mij plaatjes  
sturen van interieurs die  
je aanspreken?



Kiezen  
Hoekbank  
of  
U-bank  
of  
Rechte bank

Kiezen  
Witte muren  
of  
Kleur op de muur

Kiezen  
Statement met behang  
of  
Statement met kleur




Kiezen  
Meerdere salontafeltjes  
of  
Eén salontafel

Kiezen  
Vloerkleed  
of  
Geen kleed

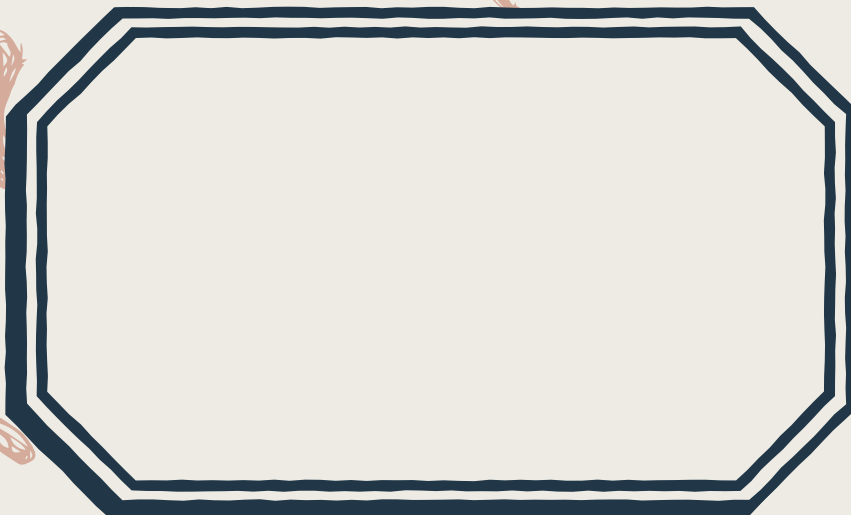
Kiezen  
Neutrale kleuren  
of  
Felle kleuren




Kiezen:  
Tijdloos  
of  
Trend



Kaarten die jij kunt  
beschrijven voor jouw  
bedrijf zijn leeg  
toegevoegd



The background of the entire page is a light cream color, decorated with numerous hand-drawn orange question marks of various sizes and orientations. The question marks are scattered across the page, creating a pattern of inquiry.

Zijn er huisdieren  
aanwezig?

Welke korte-termijn-  
plannen wil jij nu  
realiseren?

Wat zijn de lange-  
termijn-plannen met je  
woning?

The background of the entire page is a light cream color, decorated with numerous hand-drawn orange question marks of varying sizes and orientations. The question marks are drawn with a sketchy, expressive style, some with small circles at the end of their stems.

Welke items in je woning  
blijven?

Welke items wil jij niet  
meer terug zien in je  
huis?

Ik ben overtuigd  
en **koop**  
deze kaartenset