

## Omgaan met kritiek over jouw werk

Je kent het wel, met trots lever jij je werk in maar de klant denkt hier anders over. Samen proberen jullie tot een oplossing te komen maar de uiteindelijke conclusie ligt niet in het midden...

Dat iemand kritiek op jouw werk heeft wil niet gelijk betekenen dat wat jij doet fout is. Het wil ook niet betekenen dat die persoon negatief over jou of jouw werk denk.

De verwachtingen waren alleen anders,...

Hoe graag wij het ook willen en hoe erg wij ons best doen, we kunnen niet altijd aan iemands verwachtingen voldoen. Stomweg gezegd omdat wij vaak niet eens op de hoogte zijn van die verwachtingen.



TIP: Breng in kaart wat de verwachting van jouw klant is. Niet weten hoe, vraag het ze.

Het klinkt cliché maar er ligt zeker een kern van waarheid in. De meeste zaken leer je namelijk door de harde maken. En ik wil jou graag mee geven; haal eruit wat er inzit.

TIP: Ga voor jezelf na: Heeft mijn klant een punt? Wellicht zijn er bepaalde zaken u uitgezoomd. Of misschien ben jij er wel nog steeds van overtuigd dat jij gelijk had. Maar stel dat er toch wat in de kritiek die jou gegeven is, wat zou jij er dan uit kunnen halen?

TIP: En dan gelijk de vervolgvraag; Wat zou jij de volgende keer anders kunnen doen om dit voor te zijn?

Eén van de belangrijkste dingen om niet uit het oog te verliezen is dat elk bedrijf zijn ups en downs heb. Iedereen heeft op zijn/haar tijd mee te maken. De vraag is alleen hoe wij hier mee om gaan. Laat jij je snel beïnvloeden door anderen?

## Omgaan met kritiek over jouw werk

TIP: Zuig alle positieve feedback op! Nog beter: Maak een lijst van positieve woorden over jouw bedrijf. Dit kunnen reviews zijn van klanten, een vriend/vriendin die heeft verteld hoe trots hij/zij op je is.

TIP: Maak een lijst van dingen van de dingen die jij in de afgelopen 2 jaar bereikt hebt met jouw bedrijf. Kom je er niet uit? Bekijk het dan vanaf de opening of vraag een goede kennis naar zijn/haar punten.

Dat 1 klant kritiek op jouw werk heeft betekent niet dat iedereen zo over het bedrijf denkt. Door de bovenstaande tips te gaan uitvoeren krijg jij een realistischer beeld van wat jouw totale klant vindt.

### BOTTOM LINE:

1. KIJK TERUG NAAR DE SITUATIE.
2. LEER ERVAN.
3. MAAK EEN PLAN VAN AANPAK VOOR DE NEXT TIME.
4. BEKIJK HET UIT HET JUISTE PERSPECTIEF.
5. BLIJF POSITIEF EN ..KEEP UP TO GOOD WORK