

Het beste van twee werelden

29-07-2019 11:21

Iedere dag ben ik met mijn team voor de verhuur van woningen bezig met het proces van het automatiseren van de marketing. Iedere dag vragen we ons af op welke manier een kandidaat huurder het beste kan worden begeleid als deze online naar een woning zoekt.

We vragen ons af hoe klein de verschillende stappen moeten zijn zodat de huurder de stappen moeiteloos kan volgen. Terwijl de stappen ook weer niet zo klein mogen zijn dat de klant zijn of haar geduld verliest. En tenslotte gaan we op zoek naar precies die 'tone of voice' die aansluit bij de individuele omstandigheden van de woningzoeker.

Persoonlijk

Ik geloof namelijk dat de online communicatie wel degelijk persoonlijk is. Of in ieder geval zou kunnen zijn. Het klopt dat er geen persoonlijk contact is met een medewerker die je in de ogen kunt kijken. Maar dat zorgt hoogstens voor een ander karakter van de communicatie.

Warm, betrokken, empathisch, het zijn begrippen die ik graag in verband breng met een online klant dossier. En er zijn genoeg bedrijven, Coolblue is een mooi voorbeeld. Dat bedrijf is er inderdaad in geslaagd om met een persoonlijke draai aan hun online communicatie de consument het gevoel te geven dat die centraal staat.

Geen trucje

Dat is verre van een trucje, dat is een volwassen manier van communiceren met de klant die op het punt staat één van de belangrijkste beslissingen in zijn of haar leven te nemen. Hier wordt gevraagd om de wat stijve en formele toon te laten varen.

Wat mij en mijn team voor ogen staat bij online communicatie is de prachtige combi van een techniek waarmee de klant razendsnel zijn weg vindt in het duizelingwekkende aanbod van woningen terwijl die op hetzelfde moment wordt aangesproken op een warme, betrokken en empathische manier.

Dat is het beste van twee werelden die elkaar niet uitsluiten, maar elkaar juist versterken.

Saidou Blindenburg is oprichter/eigenaar van [BlueBrickMedia](#) en [teamverhuur.nl](#). Hij is gespecialiseerd in marketing & communicatie en online verhuur voor vastgoedprofessionals. Lees hier zijn [eerste column](#) voor VJ.

Rogier Hentenaar