

## **De ideale klant: “Streng doch rechtvaardig”**

Lange tijd heb ik leiding gegeven aan bedrijven die grote dienstverlenende projecten aan gemeenten verkochten. Projecten die soms wel een looptijd van een jaar hadden. Projecten waarbij de lokale politiek regelmatig het project nauwlettend volgde.

Een klant van mij durfde het aan om met Konig Taxaties in zee te gaan. Konig Taxaties was toen nog een jong en nieuw bedrijf met een nog niet al te grote track record. De klant nam best wel wat risico. In de onderhandelingen die vooraf gingen waren de machtsverhoudingen niet helemaal gelijk verdeeld. Ik was kwetsbaar omdat een dergelijke opdracht weleens het beslissende zetje voor mijn bedrijf zou kunnen zijn, als nieuwkomer in de strijd tegen twee grote ingenieursbureaus, die deze markt toen al meer dan 20 jaar beheersten.

De klant wilde alles zien en vast leggen. Door te onderhandelen met open begrotingen, open productienormen, inzicht in hoogte en opbouw van de overhead, kwaliteiten en zwaktes van het in te zetten personeel, etc. ontstond een groot wederzijds vertrouwen.

Dit grote vertrouwen heeft ons gezamenlijk door dit project geleid. Een project wat uiteindelijk een goed eindresultaat opleverde, maar wat onderweg, als vanzelfsprekend, ook problemen heeft gekend.

Gedurende het project stond de klant op zijn recht. Wat was afgesproken moest koste wat kost worden nagekomen.

Maar na afloop prees de klant ons! Alle medewerkers werden persoonlijk door de klant bedankt. Het meerwerk werd zonder morren geaccepteerd. Een goede referentie werd de gemeentelijke wereld ingestuurd. Konig Taxaties had definitief bestaansrecht.

Een goede klant is goud waard. Streng doch rechtvaardig!