

Over advies en zorg

“Zoals jullie van me gewend zijn, deel ik mijn hersenspinsels als ondernemer én kynoloog. Bij het thema van dit vakblad zijn er heel wat onderwerpen door mijn hoofd gevlogen. Maar eigenlijk is een column veel te kort voor dat wat ik met jullie wil delen.

Als gedragstherapeut zie ik veel gevolgen van gezondheidsproblemen bij honden. Wist je dat 70 procent van de gedragsproblemen direct of indirect worden veroorzaakt door pijn, of dat pijn daarin een rol speelt? In mijn werk als instructeur hoor ik de vele vragen en twijfels van de vaak onzekere hondeneigenaren over de gezondheid van hun hond of puppy. Als fokker vragen we ons bij elke dekking van tevoren af, of dit de juiste match is en wat de gevolgen zijn voor de gezondheid van de puppy's, en dus voor het leven van de nieuwe eigenaren. Rond de geboorte van de puppy's en tijdens de eerste weken (we zitten er weer middenin op dit moment) maak je je continu zorgen over de moederhond en de kleintjes. Ze zijn zo kwetsbaar en afhankelijk van onze zorg.

Tijdens de hectische periode van een nestje pups en de zorgen die daarbij horen, ervaarde ik zelf dat ik even andere 'zorg' nodig had. En dat is een mooi haakje naar het ondernemerschap: **zie jij wanneer je klant (even) iets anders nodig heeft en hoe reageer je daarop?**

In mijn telefoon staat een mooi lijstje dierenartsen en andere experts, voor het geval dat. Zondag een week geleden kreeg ik opeens de kriebels. Een van de puppy's bleef wat achter in de groei. Ik ben nogal van het meten en weten, dus de grafieken en statistieken lagen er al naast. Stel je voor dat je dit doet met een erg moe

en toch wel emotioneel hoofd (want het hebben van een nest puppy's is een soort emotionele rollercoaster). Het achterblijven en afwijken of de groeicurve werd opeens een ding! Dus ik app op een zondagochtend met twee goed bevriende dierenartsen al mijn bevindingen. Een van hen gaf een korte reactie: “Gewoon even bijvoeden.” Maar dat was op dat moment even niet wat ik wilde horen en daarbij had ik dat zelf ook al bedacht. De andere dierenarts reageerde uitgebreid, stuurde aanvullende vragen, ging in op mijn zorgen. En dat had ik op dat moment precies nodig. Overigens gaf hij hetzelfde advies.

Normaal gesproken was het korte, bondige advies meer dan genoeg geweest. Maar die ochtend zaten vermoeidheid en flink wat emoties in de weg.

Toen had ik net even iets anders nodig.

Soms merk je dat ook aan de huisdiereigenaren die bij ons, experts, komen. Heb jij goede voelsprietten en ben jij op dat moment in staat om die extra zorg en aandacht te geven? Ook al weet je binnen twee seconden het antwoord op een vraag; laat merken dat je je klant 'ziet' of 'hoort'. Ga in op hun zorgen en vertel dat het heel normaal is om die zorgen te hebben. Ik denk dat dat heel waardevol is voor een goede klantervaring en klantrelatie.

Reageren? Mail redactie@dibevo.nl

Ook al weet je binnen twee seconden het antwoord op een vraag; laat merken dat je je klant 'ziet' of 'hoort'.

Sandra Mur-Bekaert is mede-eigenaar van hondenschool DogTalk in Aalsmeer. In haar bedrijf werkt ze als kynologisch gedragstherapeut, kynologisch instructeur en Beagle-fokker. Samen met haar partner die ook Sandra heet, heeft ze – hoe kan het ook anders – vier Beagles.

