

Petra Kreuk:

“Non-verbale communicatie essentieel in contact met de klant”

Petra Kreuk begon haar loopbaan als schoonheidsspecialiste, maar miste in haar praktijk de link tussen het uiterlijk en het innerlijke van de klant. Deze interesse in het innerlijke bracht haar ertoe om zich verder te ontwikkelen in communicatie en gedrag. Als trainer sociale vaardigheden geeft ze vanuit haar bedrijf ondermeer trainingen op het gebied van non-verbale communicatie.

Bewustwording

“Slechts een klein gedeelte van de communicatie met de klant wordt bepaald door taal. Houding, intonatie en uitstraling zijn minstens zo belangrijk en dat is wat ik tijdens mijn cursussen leer aan medewerkers en eigenaren van kapsalons en schoonheidsinstituten”, aldus Petra Kreuk. “Aan de hand van praktijkvoorbeelden, met rollenspellen en door persoonlijke gesprekken wordt duidelijk gemaakt wat het effect is van bijvoorbeeld een gesloten, gespannen of onzekere houding op de werkvloer. Klanten merken dat en de bewustwording hiervan is een eerste belangrijke stap in de goede richting.”

Persoonlijke groei

“Communicatieve vaardigheden als het inspelen op de houding van de klant, het oplossen van lastige situaties, het hanteren van beleefdheidsvormen, een open en eerlijke houding en het nadrukkelijk vragen naar de wensen van de klant worden vaak onderschat in het reguliere kappersonderwijs, waarbinnen de nadruk vooral op het vaktechnische aspect ligt. Zelf ben ik van mening dat deze communicatieve vaardigheden ontzettend belangrijk zijn om een echte professional te zijn of te worden. Om dit te bereiken en persoonlijke groei te realiseren, zijn mijn cursussen nooit hetzelfde maar afgestemd op de behoeftes van de deelnemers. Op die manier zet ik hen ertoe aan dat zij zelf over de dingen gaan nadenken. Daarvan leer je uiteindelijk het meeste.”

Meer informatie over de trainingen van Petra Kreuk is te vinden op de website www.leefmooi.nl.