



Mini-gids

7 professionele zinnen
waarmee je grenzen
communiceert aan je
klanten, *met respect
voor de relatie.*

✓ + printvriendelijke onepager!

Inhoud



Waarom ze werken

Wetenschappelijke en communicatieve redenen



Hoe toepassen

Praktische pro tips voor gebruik



De zeven Customerry zinnen

Korte uitleg per professionele zin



Voorbeelden

Concrete praktijkcases en scripts



Volgende stap

Je start met grenzen stellen, wat nu?





Waarom deze 7 zinnen essentieel zijn voor duidelijke klantafspraken

Veel ondernemers laten klanten, vaak zonder het te beseffen, steeds meer ruimte innemen. Omdat ze professioneel willen zijn en bang zijn om klanten te verliezen. Het resultaat?

- je reageert buiten de uren “om het maar op te lossen”
- je agenda wordt bepaald door last-minute verzoeken
- je doet uitzonderingen die niet goed voelen
- je voelt stress bij elke DM of Whatsapp.

Nochtans is klantgericht werken niet zomaar alles doen wat de klant vraagt.

Klantgericht zijn is vooral duidelijkheid scheppen voor alle partijen.

Voor je enthousiast nee begint te zeggen...

Eerst nog even dit:

1

De zin werkt voor jou, als je het toelaat.

Je hoeft geen extra uitleg te geven of -uit eigen ongemak- onderbouwen waarom je nee zegt.

Verontschuldiging is niet aan de orde wanneer een klant jou extra's vraagt.

2

Neem 30 seconden voor je antwoordt

Wanneer je druk voelt, last-minute verzoek krijgt, de klant emotioneel is, pauzeer.

Vraag jezelf: "Wat wil ik dat de grens hier is?"

Pas daarna antwoord je, of je vraagt om later terug te koppelen met een antwoord.

3

Hou je toon warm, maar duidelijk

Begrip tonen betekent niet dat je moet meegaan in de vraag.

Je kan vriendelijk blijven én toch duidelijk je grens aangeven.

4

Oefening baart kunst

We zijn getraind om altijd ja te zeggen, grenzen stellen kan in het begin oncomfortabel voelen.

Met oefening wordt het echter een professionele reflex.

5

Klanten die zich moeilijk aan afspraken houden

Merk je dat je telkens opnieuw dezelfde grens moet stellen en dat afspraken niet gerespecteerd worden?

Dan is het zinvol om te evalueren of deze klant nog past binnen jouw manier van werken.

De 7 Customerry zinnen voor duidelijke afspraken

1. Je klant vraagt iets dat niet binnen de opdracht hoort

“Dat valt buiten de huidige afspraak/overeenkomst, ik denk graag met je mee over de opties.”

Waarom dit werkt: Je benoemt het feit, biedt een oplossing, en blijft in je rol als professional. Je kan doorverwijzen, een prijs in regie aanbieden of er later op terugkomen.

2. Je klant annuleert op het laatste nippertje

“Ik begrijp dat dit onverwacht is, toch houden we onze annuleringsvoorwaarden aan.”

Waarom dit werkt: Je erkent hun situatie zonder jouw beleid te laten verwateren.

3. Je klant verwacht een antwoord buiten je werkuren

“Ik ben nu/buiten de kantooruren niet beschikbaar, morgen kijk ik het met plezier voor je na.”

Waarom dit werkt: Je zet bereikbaarheid helder én je klant voelt dat je hen niet laat vallen.

4. Je klant zet druk / reageert emotioneel wanneer je nee zegt

"Ik begrijp dat dit vervelend voelt. Onze afspraak blijft echter aangehouden."

Waarom dit werkt: Je blijft menselijk, maar niet manipuleerbaar. De grens staat, en jij bent niet verantwoordelijk voor de emoties van anderen.

5. Je klant wil méér werk dan afgesproken, voor dezelfde prijs

"We hebben een budget toegewezen/afgesproken. Indien er meer nood is, kunnen we samen de opties bespreken."

Waarom dit werkt: Je verschuift van verdedigen → naar professioneel kaderen.

6. Je klant verwacht dat jij een uitzondering maakt

"Dat is een uitzondering die ik niet ga maken, zo blijf ik consequent voor al mijn klanten."

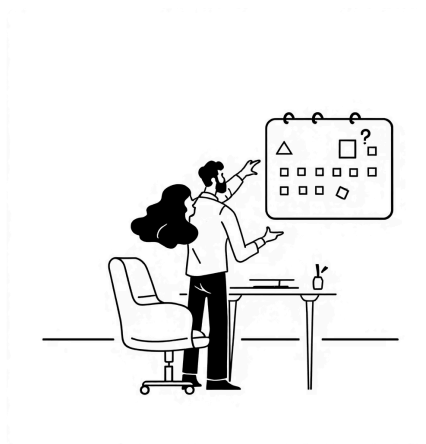
Waarom dit werkt: Je verwijst naar beleid in plaats van naar jouw 'goesting'. Professioneel, rustig, duidelijk.

7. Je klant stuurt je via elk mogelijk kanaal tegelijk

"Voor vlotte opvolging ben ik best bereikbaar via e-mail, stuur het gerust daarheen."

Waarom dit werkt: Jij bepaalt het kanaal - uiteraard kan het ook net wel je whatsapp of je DM zijn. Klanten passen zich moeiteloos aan wanneer jij duidelijk bent.

Voorbeelden uit de praktijk



‘Kan dit er nog snel bij?’

Je klant vraagt om iets extra's, *“want het is toch maar een kleintje”*.

Jij zegt:

“Dat valt buiten onze huidige afspraak, ik denk graag mee over de opties.”

→ Rust bij jou, duidelijkheid bij hen.

Last-minute annulatie

Klant stuurt 30 minuten voor het gesprek:

“Sorry, er is iets tussengekomen.”

Jij zegt:

“Ik begrijp dat dit onverwacht is, toch houden we onze annuleringsvoorwaarden aan.”

→ Geen drama, maar wel professioneel.



Paniek-DM op zondagavond

Klant stuurt in caps lock naar je privé-WhatsApp.

Jij zegt: (indien je niet bereikbaar wil zijn)

“Ik ben buiten kantooruren niet bereikbaar, morgen kijk ik het met plezier voor je na.”

→ Je weekend is van jou.

→ De klant weet voortaan hoe het werkt.

Deze 7 zinnen geven je vandaag houvast.

Maar er is een reden waarom klantcommunicatie soms toch zwaar blijft aanvoelen:



Je hebt nooit een professioneel communicatiekader gebouwd.



Je reageert vooral op situaties, in plaats van ze te voorkomen.



Je vertrouwt op goodwill in plaats van op duidelijke afspraken.



Je mist standaardzinnen en processen die je werk lichter maken.





Hoi, ik ben Sarah van Customerry

Ik help ondernemers en teams helder, professioneel en klantgericht communiceren.

Met meer dan 15 jaar ervaring in Customer Experience, communicatie en leiderschapstrajecten, begeleid ik bedrijven in:



Duidelijke communicatiekaders



Klantgerichte processen



Helder verwachtingsmanagement



Omgaan met moeilijke situaties



Efficiënte interne & externe communicatie

Mijn aanpak is praktisch, menselijk en to the point: ik leer je tools en afspraken die je meteen kunt toepassen om jouw dagelijkse praktijk te verbeteren.

Wil je werken aan duidelijke communicatie die rust, voorspelbaarheid en professionaliteit brengt? Lees dan verder.



STEM VAN DE KLANT



Kom op **23 januari 2026** naar
de live workshop.

We werken die dag samen aan:



Je communicatiekaders

(bereikbaarheid, verwachtingen, kanalen)



Je gesprekstechnieken

(gesprekken sturen, regie houden, slecht nieuws brengen)



Je grenzen en professionele afspraken



Je inzichten in klantgedrag en verwachtingen



Een helder systeem dat jij én je klanten begrijpen



Customerry | Workshop klantgerichte communicatie voor...



Customerry | Workshop klantgerichte communicatie voo...

Last van please gedrag? Altijd maar brandjes aan het blussen bij je klanten? Na de workshop klantgerichte communicatie van...



Na deze dag:

1

weet je exact wat je zegt
in welke situatie

2

is je communicatie
consequent, helder en
voorspelbaar

3

verlies je minder tijd aan
herhaling en
onduidelijkheid

4

zijn je grenzen duidelijk
zonder hard over te
komen

5

verbeter je je klantrelatie
door correcte
verwachtingen

6

werk je efficiënter en met
meer rust

**Mis deze unieke kans niet om je communicatiestrategie op punt te stellen en je klanten blijvend te boeien!
De plaatsen zijn beperkt, dus reserveer snel hieronder!**



Customerry | Workshop klantgerichte communicatie voor...



Customerry | Workshop klantgerichte communicatie voo...

Last van please gedrag? Altijd maar brandjes aan het blussen bij je klanten? Na de workshop klantgerichte communicatie van...