

DYLAN HERMANS
Orthomoleculair therapeut

www.voor-mens.be
[@dylanhermansfit](https://www.instagram.com/dylanhermansfit)

LES 16: OPVOLGING EN RETENTIE KLANTEN



Voor mens

AGENDA

Voor mens



OPVOLGING



RETENTIE



WAT JIJ LEERT VANDAAG

- Hoe je klanten structureel en persoonlijk opvolgt.
- Hoe je retentie verhoogt zonder te smeken of te forceren.
- Welke tools, structuren en mindset jij nodig hebt om een stabiele, schaalbare coachingpraktijk te bouwen.



DE OPVOLGING VAN KLANTEN

Voor mens

Opvolging is het cement tussen jouw expertise en het resultaat van je klant.

Zonder opvolging brokkelt motivatie af, en volgt dropout.



3 LAGEN VAN OPVOLGING

- 1) Praktische laag (zichtbaar)
- 2) Emotionele laag (voelbaar)
- 3) Transformationele laag (levensveranderend)



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

- Wekelijkse check-ins (via Google Forms, WhatsApp, mail, Loom-video).
- Voedings- en trainingslogboeken opvolgen.
- Data bekijken en terugkoppelen: de bio-feedback (gewicht, omtrek, progressiefoto's, slaapscore...).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

- Sterk afhankelijk van uw doelgroep: drukke mama's of topsporters...
- Wekelijkse opvolging is de leidraad (offline en online).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Wat vraag je hen?

- “Wat ging goed afgelopen week?”
- “Wat was je grootste uitdaging?”
- “Hoe voel je je fysiek en mentaal?”
- “Waar wil je deze week extra op inzetten?”
- “Heb je nog vragen of onzekerheden?”



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens

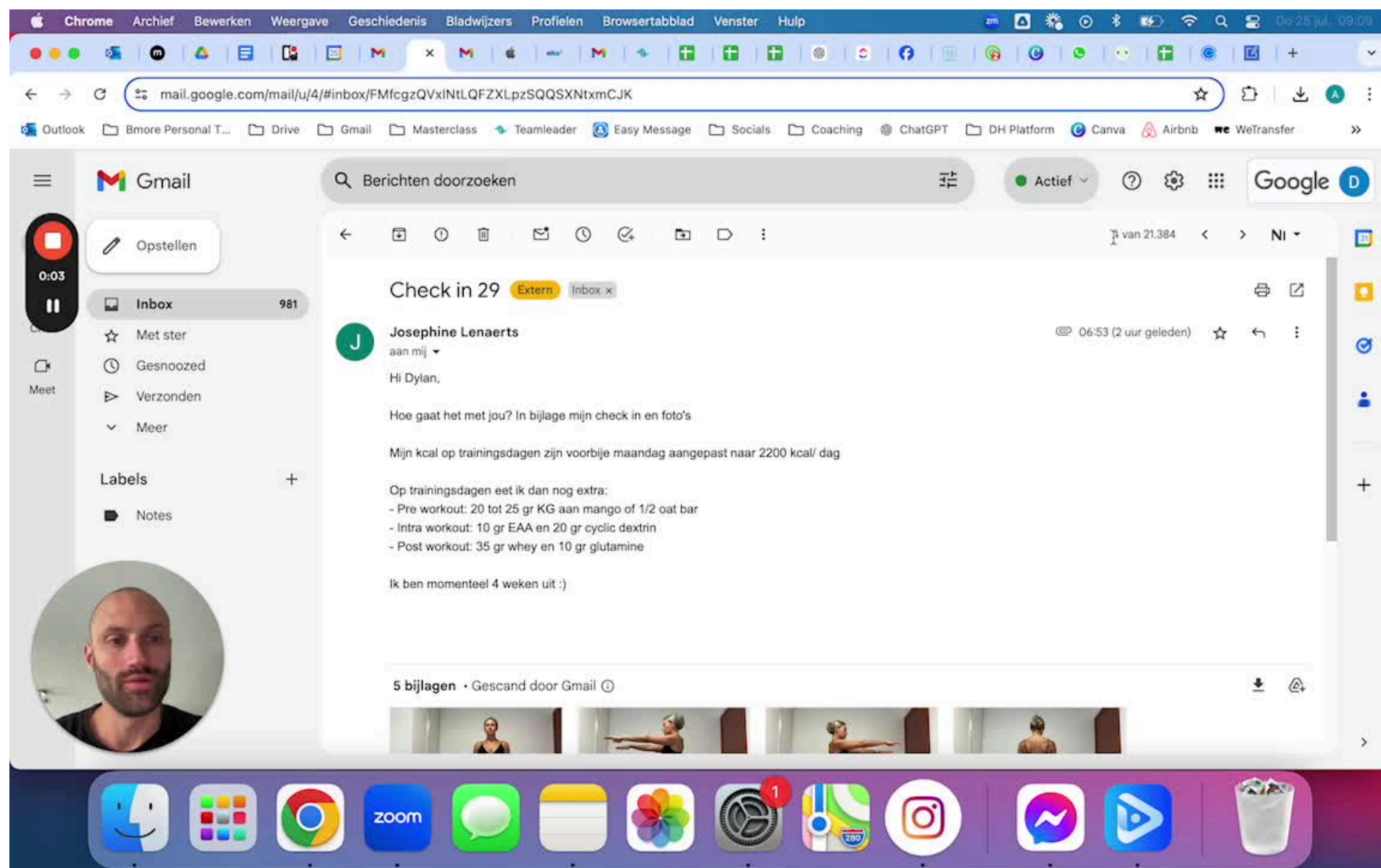
Benader altijd positief maar blijf eerlijk!

We bekijken enkele voorbeelden samen.



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens

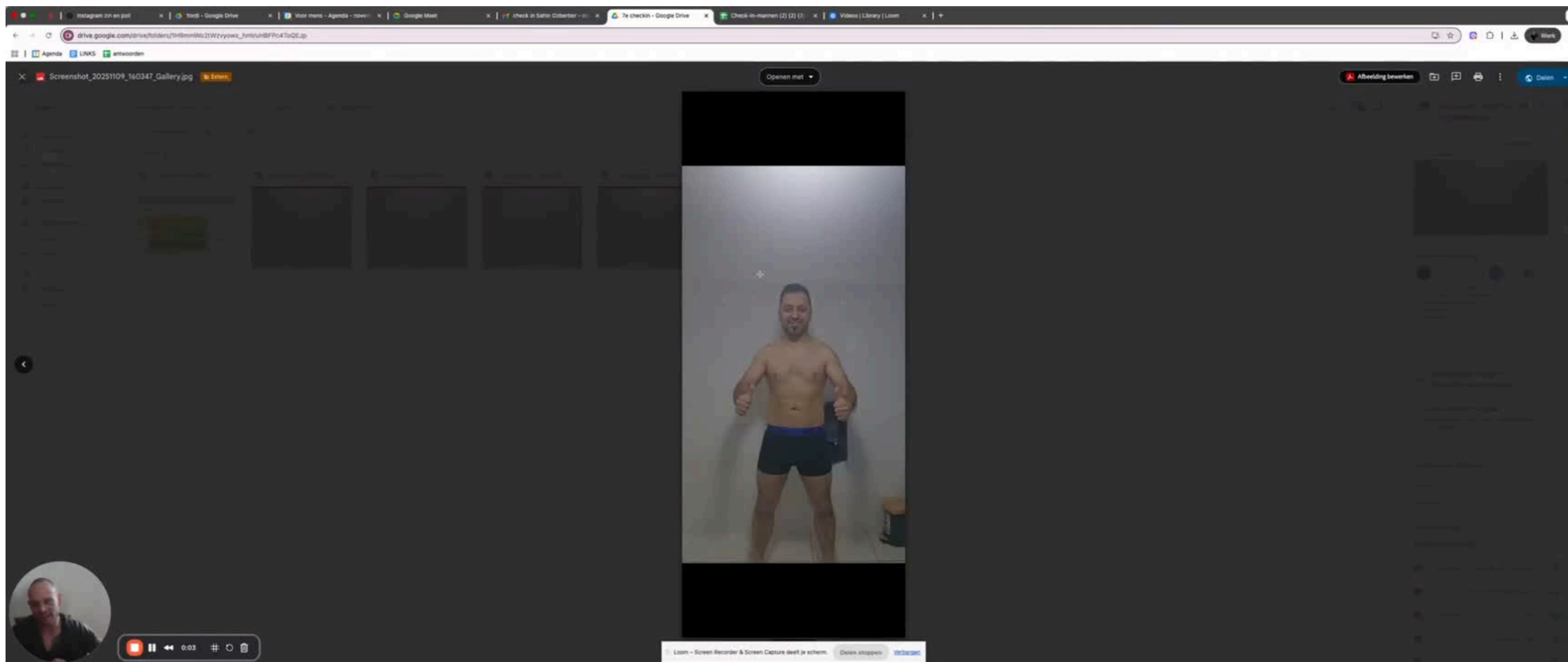


Kijk [hier](#).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens



Kijk [hier](#).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens

Check-in document

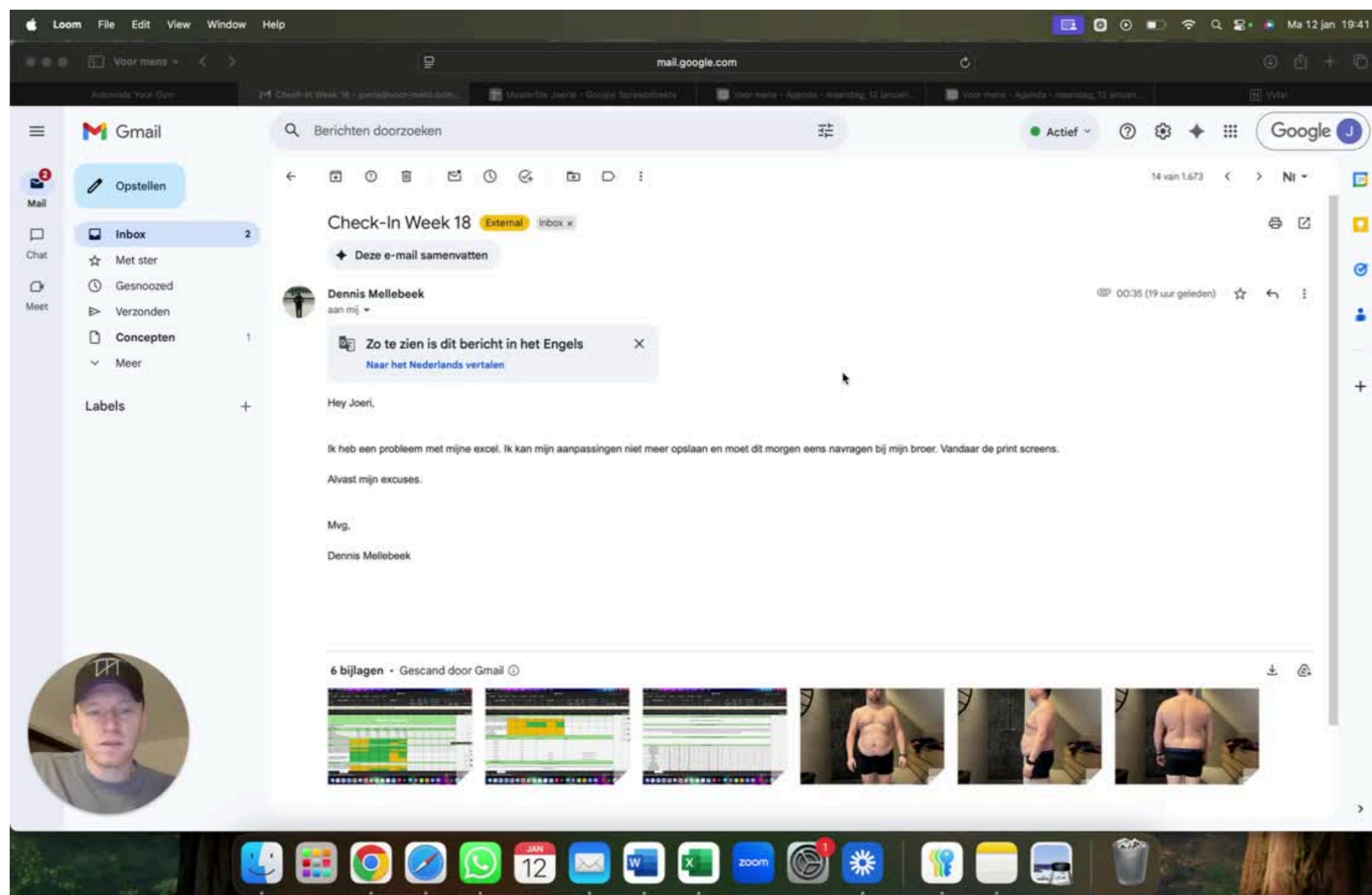
Check in moment:	Beginmeting	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8	Week 9	Week 10	Week 11	Week 12
Datum:	28/10	5/10	12/10/25	19/10/25	26/10/2025	02/11	09/11	18/11					
Vorig gewicht	88,7	88,6		88,3	86,9		85,8	85,6					
Huidig gewicht	88,6	88,3	0	86,9	85,8		85,6	84,8	0	0	0	0	
Verschil gewicht week 1													
Voeding en beweging gevolgd in %							50%	80%					
Training:													
Energie 1 = geen conditie 10 = topconditie		6		6	7		5	8					
Focus 1 = geen focus 10 = Focus		6		7	8		5	8					
Vitaliteit 1 = geen vitaliteit 10 = topvitaliteit		5		5	8		5	7					
Waardevolheid 1 = geen waarde 10 = topwaarde		8		8	8		5	7					
Waardevolheid 1 = geen waarde 10 = topwaarde		8		8	8		5	8					

Kijk [hier](#).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens

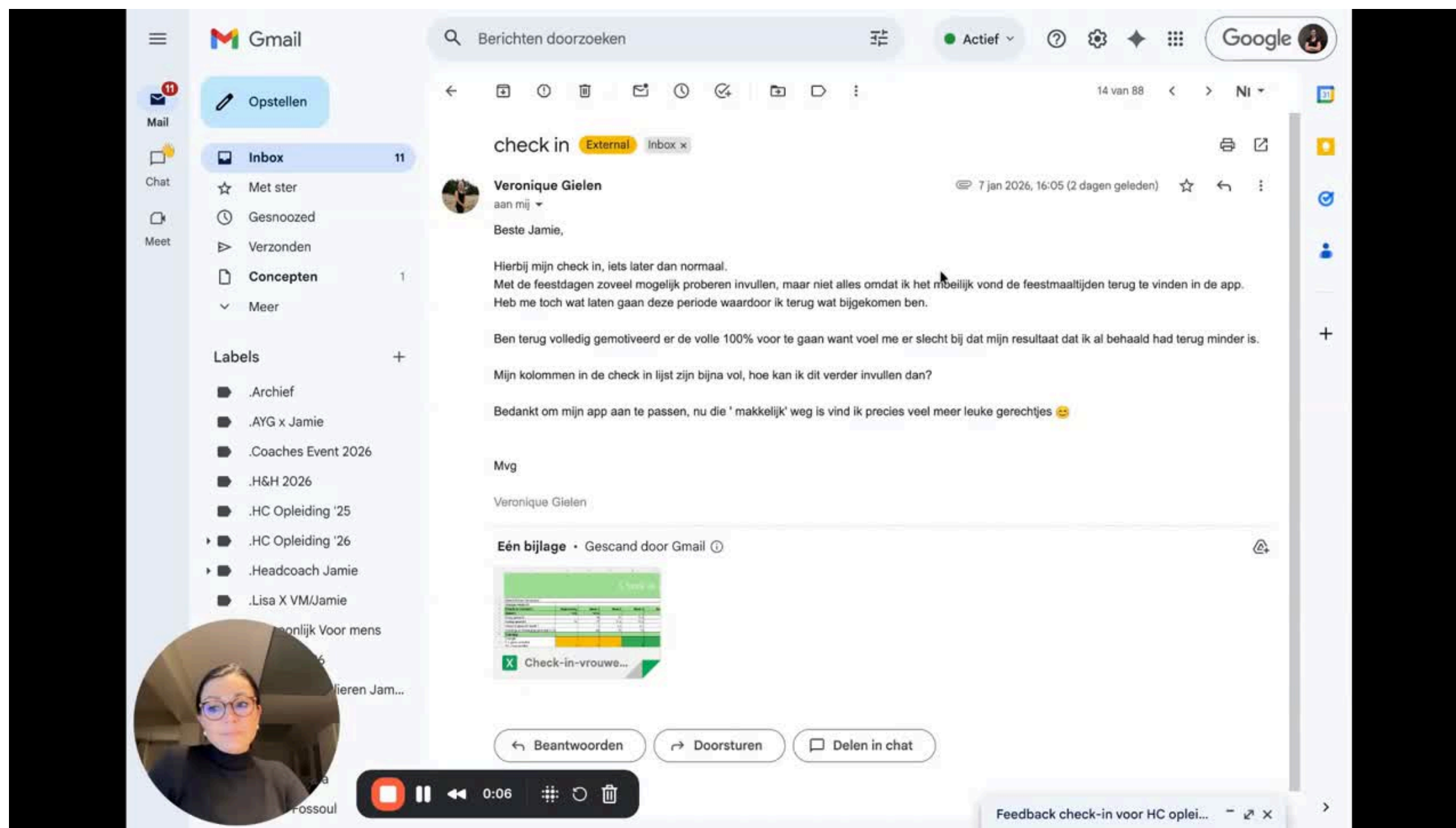


Kijk [hier](#).



1) PRAKTISCHE LAAG (ZICHTBAAR)

Voor mens



Kijk hier.



PRAKTISCH

Hoe doe je dit in de praktijk?

Voor mens



CHECK-INS

- Wekelijks
- Maandelijks
- ...

Voor mens



CHECK-INS

- **Google Forms:** automatiseer en structureer het proces.
- **E-mail check-in:** met vaste vraagjes en ruimte voor vrije tekst.
- **Loom video:** geef 2-5 minuten persoonlijke video feedback (maakt indruk!). Video is king! Moet niet...
- **WhatsApp voice message:** laagdrempelig en persoonlijk, perfect voor snelle opvolging.



VRAGEN

- “Wat ging goed afgelopen week?”
- “Wat was je grootste uitdaging?”
- “Hoe voel je je fysiek en mentaal?”
- “Waar wil je deze week extra op inzetten?”
- “Heb je nog vragen of onzekerheden?”



FEEDBACK

- Positief maar eerlijk
- Streng maar rechtvaardig
- Trek het in lijn door wie jij bent als coach



VOEDING

Voor mens

Apps: Virtuagym, food, vytal, truecoach, myfitnesspall, yazio, everfit, ...





TRAINING

Voor mens

Apps: Virtuagym, trainerize, truecoach, everfit, PT distinction ...





WAT VAAK WORDT ONDERSCHAT

Voor mens

Elke coach heeft een coach nodig.



WAT VAAK WORDT ONDERSCHAT

Voor mens

Dit is één van de beste manieren om te leren.



WAT VAAK WORDT ONDERSCHAT

Voor mens

Dylan:

- Businesscoaches
- Voedingscoach
- Personal trainer (gehad)
- Suppletiecoach
- Mental coach
- ADHD coach
- Spirituele coach



DATA ANALYSEREN

Voor mens

Welke data?

- Gewicht
- Omtrekken
- Foto's
- Slaap
- Energie
- Stress
- Menstruatie
- Beweging
- Mindset
- Zingeving
- Gezin
- ...



2) EMOTIONELE LAAG (VOELBAAR)

Voor mens

RETENTIE = RESULTAAT + RELATIE



2) EMOTIONELE LAAG (VOELBAAR)

- Vraag altijd: “Hoe voelt het?” voor je zegt “Goed bezig met -2kg!”
- Peil naar stress, motivatie, uitdagingen en sociale druk.
- Toon erkenning: “Ik weet dat het niet makkelijk is, maar kijk eens hoe je volhoudt!”

Een klant die zich gezien voelt, blijft. Niet om het schema. Maar om de steun.



2) EMOTIONELE LAAG (VOELBAAR)

Voor mens

Empathie is belangrijk.

Erkenning geven:

“Ik zie dat je door een drukke week gegaan bent. Dat je dan nog 2 trainingen hebt gedaan, zegt veel over jouw commitment. Echt knap.”

Spiegel voorhouden:

“Je zegt dat je teleurgesteld bent omdat je ‘maar’ 200g bent afgevallen. Maar je hebt 4 nachten 5u geslapen, zat in je menstruatie en je bent nog steeds on track. Dat is geen falen, dat is volhouden.”



2) EMOTIONELE LAAG (VOELBAAR)

Voor mens

Empathie is belangrijk.

De moeilijke boodschap warm brengen:

“Ik hoor dat je motivatie wat gezakt is. Dat is oké. Elke klant maakt dat mee. Wat denk je dat je nodig hebt om terug wat flow te voelen?”



2) EMOTIONELE LAAG (VOELBAAR)

Je maakt het onderscheid als coach:

Iedereen kan een schema geven.

Weinig durven echt te luisteren.

En nog minder durven hun klant herinneren aan wie ze aan het worden zijn.



3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVÉRANDÉREND)

Het gaat om identiteit, zelfbeeld en zelfleiderschap.



3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVÉRANDÉREND)

- Help hen beseffen waarom ze begonnen zijn. (Wat is hun why?)
- Laat hen reflecteren op hun eigen groei (bv. via maandelijkse reflectievragen of korte evaluaties).
- Werk toe naar identiteit: Ik ben iemand die voor mijn gezondheid kiest.



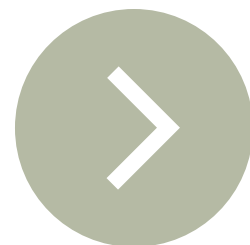
3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVERRANDEREND)





3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVERRANDEREND)





3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVERRANDEREND)





3) TRANSFORMATIONELE LAAG (LEVENSVERRANDEREND)

Voor mens





EXTRA

Voor mens

Volg op met empathie, niet perse met controle.

Maak tijd, ook al lijkt het “maar een berichtje”.
Dat berichtje is soms hun grootste houvast die week.



RETENTIE: VAN KLANT NAAR FAN

Voor mens

Retentie = vertrouwen × resultaat × verbinding.



RETENTIE: VAN KLANT NAAR FAN

Een klant blijft als:

- Hij of zij vooruitgang voelt én erkend wordt.
- Er een relatie ontstaat met jou als coach (geen “nummer”).
- Er een duidelijke structuur is om verder te groeien (volgend traject, nieuwe doelen, groepsmomenten...).



STRATEGIE GOEDE RETENTIE

Voor mens

1. Anticipeer op dipmomenten
2. Over-deliver op kleine momenten
3. Creëer een “volgend hoofdstuk”



GROEI

Voor mens

GROEIEN ALS COACH = GROEIEN ALS ZAAK

Zet in op DEEP WORK

Klik [hier](#) voor een voorbeeldje.



COMMUNITY

Voor mens





COMMUNITY

Voor mens





COMMUNITY

Voor mens





COMMUNITY

Voor mens



affiniteit hebben met
gezondheid.



COMMUNITY

- Werk met groepsmomenten, challenges of Q&A's om mensen samen te brengen.
- Laat klanten iets bijdragen (recept delen, tip geven, wins delen).
Betrokkenheid = verbondenheid.
- Highlight successen in de groep.



RETENTIE METEN

- Gemiddelde klantduur (bijv. 3 maanden → 6 maanden?)
- % van klanten dat verlengt na eerste traject
- Redenen van uitval bij exit-gesprekken

Gebruik tools zoals:

- Exit-formulier met open vragen: “Wat was het mooiste moment?”, “Wat miste je?”
- Klant-feedback na maand 1 / maand 3: “Wat zou jouw traject 10/10 maken?”



PSYCHOLOGISCHE INZICHTEN

Voor mens

Loss aversion: Mensen doen meer moeite om iets niet te verliezen dan om iets te winnen.

→ “Stel je voor dat je nu zou stoppen... wat zou je verliezen?”

Progress principle: Mensen blijven als ze vooruitgang voelen.

→ Breng micro-wins in kaart: “Je slaap verbeterde met 20%”, “Je eetmomenten zijn nu 80% mindful.”

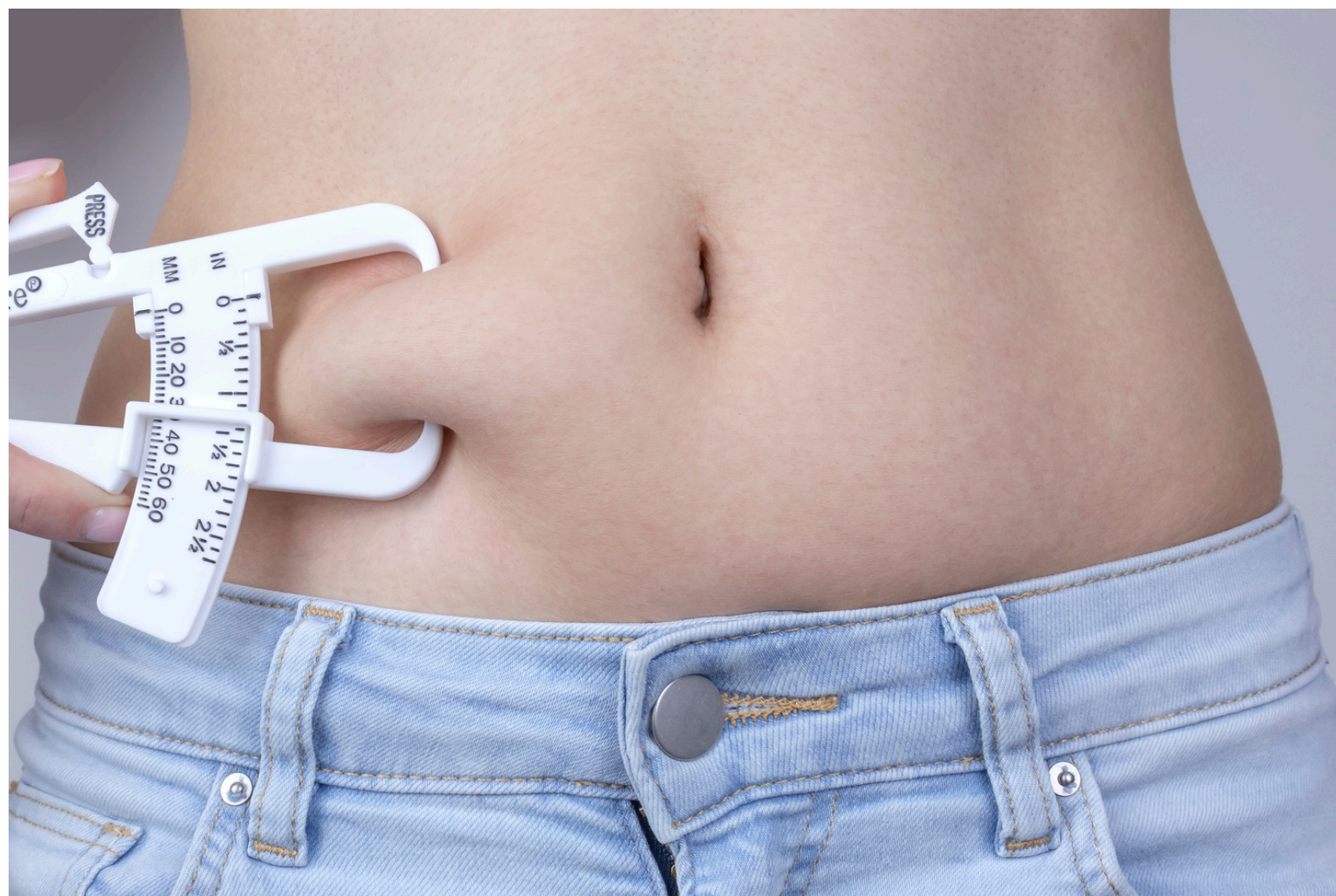
Consistency bias: Mensen willen trouw blijven aan hun eerdere keuzes.

→ “Je koos hier ooit voor omdat je meer wilde dan quick fixes. Ben je daar nu nog trouw aan?”



VETMETINGEN

Voor mens





VETMETINGEN

Voor mens

Want laat ons eerlijk zijn: het getal op de weegschaal vertelt maar een flinterdunne waarheid.

Vetmassa?

Spiermassa?

Vocht?

Stress?

Cyclus?



WAAROM METEN?

Waarom meten?

Om echte vooruitgang te zien, zelfs als het gewicht gelijk blijft.

Om motivatie te verhogen: “Kijk, je vetpercentage daalde met 2%, da's 1,2 kg puur vet minder!”

Om objectief te evalueren: niet gebaseerd op gevoel (“ik zie niks veranderen”) maar op feiten.

Om gepersonaliseerd te coachen: minder focus op gewicht → meer focus op gezondheid en prestatie.



METHODES VET % METEN

Voor mens

methode	Betrouwbaarheid	Praktisch?	Opmerking
Weegschaal	✗	✓	Te veel variabelen, weinig inzicht
Huidplooiingen	✓	✓	Beste balans: accuraat én haalbaar
Bio-impedantie (BIA)	⚠	✓	Gevoelig voor vochtbalans
DEXA scan	✓✓	✗	Supernauwkeurig, maar duur en klinisch
Foto's en omtrekken	⚠	✓	Subjectief, maar goede aanvulling



METHODES VET % METEN

Voor mens

Wij kiezen in deze cursus voor huidplooiemetingen + foto's.



4 PUNTS METING

Voor mens

De vierpuntsmeting is een eenvoudige en betrouwbare methode om vetmassa in te schatten met een huidplooiometer (caliper).

De vier punten:

1. Biceps (voorzijde bovenarm)
2. Triceps (achterzijde bovenarm)
3. Subscapulaire (onder schouderblad)
4. Supra-iliacaal (boven de heup)

Deze punten worden gemeten aan de rechterkant van het lichaam, tenzij er een specifieke reden is om links te meten. (Linkshandig)



WELKE METER NATUURLIJK?

Voor mens

Boozera brede klip:





MEETINSTRUCTIES

Voor mens

- Meet telkens aan huid, niet door kleding.
- Vraag de klant om rechtop te staan met ontspannen armen.
- Neem twee metingen per punt. Als ze sterk verschillen, neem een derde en neem het gemiddelde van de dichtstbijzijnde twee.
- Neem je tijd. Het is geen race tegen de klok.
- Pits uw klant niet kapot 😊 die gaat niet lopen...

RECAP

1 Opvolging

2 Retentie

3 Vetmeting

**“RESULTATEN KOMEN NIET
VAN MOTIVATIE ALLEEN,
MAAR VAN CONSEQUENTE
OPVOLGING EN EEN COACH
DIE BLIJFT MEEDENKEN.”**



HUISWERK

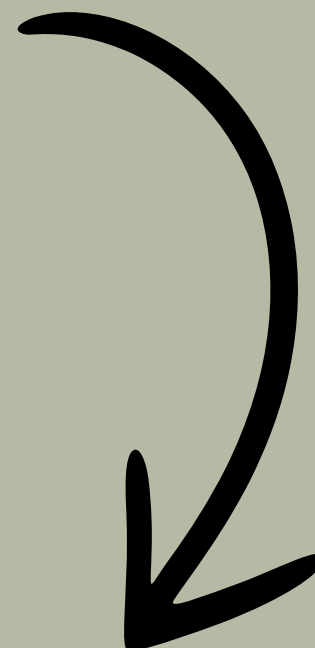
Voor mens

1 Samenvatten les 7



FEEDBACK

Voor mens

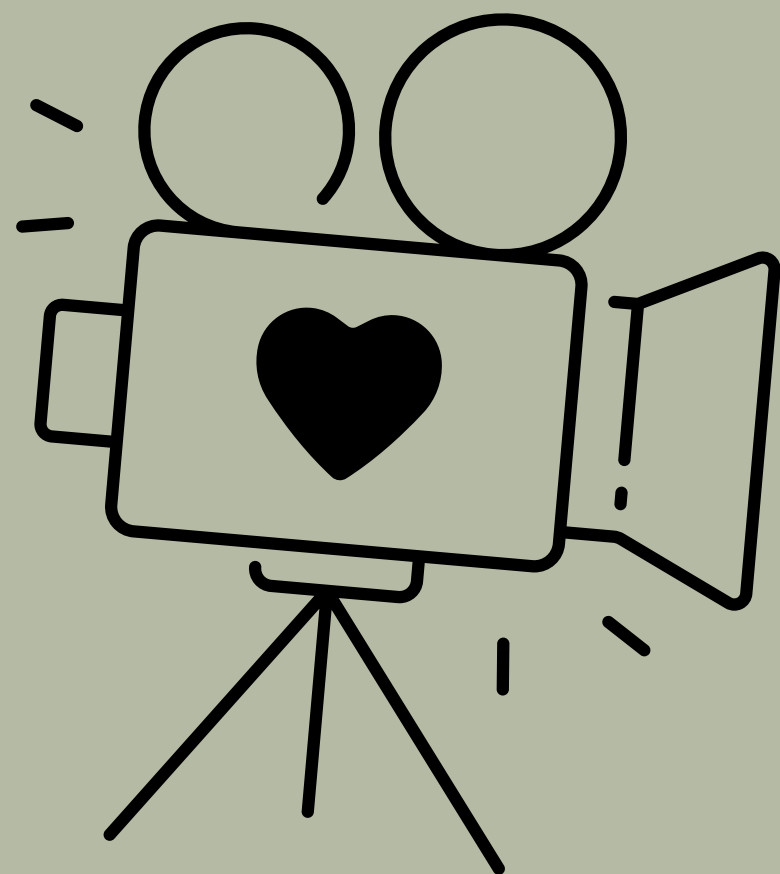




VIDEO TESTIMONIALS

Voor mens

Welke 3 Chinese vrijwilligers willen dit doen?



EINDE

ZIJN ER NOG VRAGEN?

