

VAKKENNIS

# Slapadvies bij klanten

## MET RUG OF NEKKLACHTEN

MARTIJN KETELAARS IS DÉ MAN MET VEEL KENNIS OVER SLAAPSYSTEEM VOOR KLANTEN MET NEK OF RUGKLACHTEN. HIJ IS WERKZAAM BIJ TOTAALWONINGINRICHTER "STELLING WONEN" IN WORMERVEER EN HIJ GEEFT VOOR HMC DE DRIE-DAAGSE OPLEIDING OVER SLAAPTECHNIEK.



Dit artikel is geschreven door Jasmin Hoffschlag, Manager scholingshuis bij WoonOwerk. Meer kennis over slapen doe je op in het diplomatraject voor verkoopadviseur Slapen. Voor meer informatie, abonnementstarieven of aanmeldingsformulieren, kijk op [www.lereninwonen.nl](http://www.lereninwonen.nl)

Als we hem spreken merken we al snel dat hij een zeer bevlogen man met kennis van zaken en een duidelijk passie voor slaaptechniek is. Op zijn werk staat hij dan ook bekend als dé man met de meest uitgebreide kennis van slaapzaken. Martijn Ketelaars begint met een duidelijke waarschuwing. "Als verkoper van slaapsystemen hebben we natuurlijk nooit voldoende medische kennis. We zullen dus altijd moeten nagaan of de klant met zijn klachten bij een huisarts of fysiotherapeut is geweest. Indien dit het geval is, vraag dan naar de adviezen die hij/zij heeft gekregen, zodat je die mee kunt nemen. Trek nooit zelf die witte jas aan! Daarnaast moet je bij iedere klant goed inventariseren wat de persoonlijke wensen van de klant zijn."

### Inventarisatie

Bij het inventariseren van de wensen van de klant probeer je een aantal dingen te achterhalen. De reden van vernieuwing, hoe bevalt het huidige systeem en voor wie is het bed. Daarnaast wil je weten wat de slaaphouding is en de slaapgewoonten van de klant. Natuurlijk wil je meer details weten als er rug of nekklachten zijn. Martijn vervolgt: "Bij klanten met rug- of nekklachten moet je meer informatie achterhalen, hoe het huidige slaapsysteem nu ervaren wordt en waar de klant behoefte aan heeft. Vraag dus goed door en vraag om bevestiging van je conclusies aan het eind. Dit zorgt ervoor dat het duidelijk is waar het advies over zal gaan."

### Klachten en mogelijkheden

Maar wat adviseer je nu bij welke klachten en wat kun je beter niet doen. Dat is natuurlijk wat we willen weten. Jammer genoeg is er niet één specifieke oplossing voor een klacht. Iedere klant zal zijn specifieke klachten en hierdoor ook wensen hebben. Er zijn wel dingen die algemeen verlichting kunnen geven. Tijdens het gesprek vooraf aan je verkoopadvies kun je door goed door te vragen heel veel informatie achterhalen.

### Hernia

Bij een klant met rugklachten of mogelijk een hernia is de zaak ervoor te zorgen dat de nachtrust verbetert zodat ze de dag beter door komen. Bij deze mensen is het zeer belangrijk dat ze goed ondersteund worden, dat ze recht liggen en er hierdoor minder kans is op druk op de zenuwen door verschuiving van de rugwervels en tussenwervelschijven. Bij zijligging moet de heupkop aan de bovenzijde op gelijke hoogte zitten als de heupkop aan de onderzijde. Zodoende weten we dat de onderrug recht is, waardoor er zo min mogelijk spierspanning is. Welk matras je zult adviseren, is afhankelijk van de wensen van de klant. Martijn vult aan: "Een klant die het snel warm heeft kun je beter geen visco-elastisch matras aanbieden. De klant zal letterlijk het bed uitzwemmen gedurende de nacht."

### Reuma

Bij reumatische klachten is de klant het meest gebaat bij een droog en warm slaapsysteem. Vaak zal een natuurlatex matras een goed comfort bieden. Indien de klant niet een geheel nieuw slaapsysteem aan zal schaffen kan een wollen ondervacht en een wollen dekbed een goede aanvulling zijn. Wol is een materiaal dat erg goed warmte en vocht reguleert. Let er wel op dat het matras zelf ook voldoende ventileert anders kan het vocht alsnog niet weg. "Gebruik nooit een elektrische deken! De deken ventileert niet en de lichaamswarmte kan er dus niet doorheen. Het comfort van de matras is direct verdwenen" aldus Ketelaars.

"Een goede dag begint met een goede nacht! Als de spieren rust hebben gehad kunnen ze het lichaam beter dragen overdag. Er is geen product in huis wat je zolang per dag gebruikt als je matras dus dat moet goed zijn!"

### Aanvullend advies

Bij rug- of nekklachten kan het aanschaffen van een elektrisch verstelbare matrasbodemplaat een goede keus zijn. De klant kan het hoofdeinde en voeteneinde iets meer omhoog of omlaag verstellen zodat de meest comfortabele houding wordt gevonden. Ook bij het uit bed stappen kan dit voordelen bieden door eerst in zitstand te komen. Maar vergeet vooral niet het kussen in je advies mee te nemen. Een kussen hoort een onderdeel te zijn van je slaapadvies. Vergeet je dit mee te nemen dan kan de matras nog zo goed zijn werk doen, de klant heeft nog steeds verhoogde kans op spanningen in zijn rug of nekpartij omdat het lichaam niet optimaal is ondersteund.

### Proef liggen

"Proef liggen is iets dat iedere klant moet doen. We bedoelen niet eventjes twee seconden gaan liggen, maar rustig de tijd nemen en echt voelen wat een matras doet." Of de klant technisch ook goed ligt, zal jij als verkoper moeten beoordelen. Is dit niet het geval dan speel je hier natuurlijk op in door een andere combinatie te adviseren. De verkoper heeft de belangrijke taak om te beoordelen of de klant optimaal ondersteund wordt op de betreffende slaapcombinatie. Een klant kan zelf niet zien of zijn rug-gengraat recht ligt. De verkoper is daarvoor de aangewezen persoon.

