

Wacht niet op de wind, ga roeien!

Ondernemen bij economische tegenwind

In tijden van economisch zwaar weer zijn uw bestaande klanten uw belangrijkste kapitaalgoed. Zij bieden veel mogelijkheden voor omzetvergroting en zijn bovendien vaak een uitstekende ingang naar nieuwe klanten.

Succesvolle organisaties zijn dan ook goed in het bedienen en verwennen van hun bestaande klanten. Alleen op die manier maak je van klanten relaties en van relaties ambassadeurs.

In een humorvolle presentatie die voor een breed publiek geschikt is, neemt Jos Burgers u mee naar waar het allemaal om draait: klanten behandelen als mensen.

Door veel komische praktijkvoorbeelden van zowel klant mishandeling alsook staaltjes van perfecte service en welgemeende aandacht houdt hij zijn publiek een spiegel voor.

Hij slaagt erin zijn publiek te inspireren en te enthousiasmeren en zo te winnen voor zijn theorieën. Met de praktische tips die hij geeft kan elke ondernemer, manager of medewerker de volgende dag aan de slag.

Wie klanten gaat zien als échte mensen (“Klanten zijn eigenlijk net ménsen!”) ontdekt dat het succes niet zit in de producten of diensten die je levert, maar in zaken als respect, aandacht en waardering voor de klant. Dat vraagt vooral om het denken van buiten naar binnen in plaats van andersom. De ultieme beloning daarvoor is niet alleen meer rendement, maar iets nog veel mooiers: de waardering van uw klant. Met als resultaat meer omzet, betere prijzen en nieuwe klanten.

Tijdens zijn presentatie komen onderwerpen aan de orde als:

- Wat is nodig om de kansen op nieuwe klanten te verhogen?
- Hoe vergroot u het vertrouwen van prospects in uw onderneming?
- Hoe maakt u van uw bestaande klanten ambassadeurs voor uw bedrijf?
- Waarom is het noodzakelijk om onderscheid te maken tussen klanten?
- Tevreden klanten zijn nog geen trouwe klanten.
- Ben gek op klachten.

Jos Burgers is auteur van bestsellers als *Industriële marketing*, *Relatiebeheer als Groeistrategie*, *Professionals & Relatiemanagement*, *Zeven marketingwetten voor professionals*, *No Budget Marketing* en *Klanten zijn eigenlijk nét mensen!* Dit laatste boek was het bestverkochte managementboek van 2006.

In 2009 schreef hij een managementroman over klantgerichtheid, met als titel *Hondenbrokken*. Het was het bestverkochte managementboek van dat jaar. In 2011 verscheen *Geef nooit korting!*, over hoe om te gaan met prijsdruk. In 2012 kwam *Gek op gaten* uit, over het verbeteren van de klantgerichtheid van medewerkers. Het was het bestverkochte managementboek van dat jaar.

Zijn laatste boek, uitgebracht in 2014, is getiteld *De Wet van Snuf*. Die titel gaat over de kracht van geven bij het versterken van relaties en is uitgeroepen tot het bestverkochte managementboek van 2014.