

>>> www.ifbd.be/nl/management-opleiding

>>> WRITER'S CLASS

2019

ÉÉN FAN PER DAG

Eén fan per dag

Leer hoe u de verwachtingen
van uw klanten overtreft!



INCLUSIEF VOOR
ELKE DEELNEMER



“Help uw klanten belachelijk goed en
maak abnormaal tevreden klanten.”

Onder de deskundige leiding van:

Jos Burgers
Bestseller Auteur
Klanten Goeroe



IFBD
Institute for Business
Development



WRITER'S CLASS

Waarom deze writer's class?

VAN KLANTEN NAAR FANS

Met 'gewoon' tevreden klanten komt u echt niet ver. Wat u wilt, zijn fans. Want fans bevelen u aan bij anderen, zijn trouw en minder prijsgevoelig. Fans denken graag met u mee en hebben alleen het beste met u voor. Maar om van klanten fans te maken, moet u hun verwachtingen overtreffen. Dit klinkt simpel, maar is het allesbehalve. Omdat het ook in uw organisatie helemaal geen dagelijkse gewoonte is om meer te doen dan een klant verwacht.

ELKE MEDEWERKER, ELKE DAG, ÉÉN FAN ...

- > Hoe maakt u van uw klanten uw goedkoopste account managers?
- > Hoe geeft u zelf het goede voorbeeld?
- > Hoe geeft u uw mensen de bevoegdheid om uw klanten belachelijk goed te helpen?
- > Hoe garandeert u dat ook uw mensen uw klanten belachelijk goed willen helpen?

HELP UW KLANTEN BELACHELIJK GOED

Tijdens deze writer's class legt bestsellerauteur Jos Burgers op een prikkelende manier uit, hoe u uw klanten belachelijk goed helpt. Aan de hand van herkenbare praktijkvoorbeelden laat hij zien hoe u elke dag weer het verschil kunt maken bij uw bestaande klanten. Niet door de customer service strategie aan te passen, zoals vaak wordt gedacht, maar door ogenschijnlijk kleine dingen. Want als u iemands dag bijzonder weet te maken door een simpel gebaar, wat extra aandacht of een goed advies, heeft u er gegarandeerd een fan bij! En dit werkt stukken beter dan de duurste campagne.

DE WRITER'S CLASS

Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.

"Eén fan per dag" maakt deel uit van de Writer's Class. Het IFBD selecteert voor u de beste managementboeken, maar ook de beste schrijver-trainers. Na deze Writer's Class gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.

Uw schrijver-trainer



Jos Burgers

Drs. Jos Burgers is dé klantenexpert van de Benelux en één van de meest gevraagde managementsprekers. Hij startte zijn carrière in verkoop- en marketingfuncties bij een technische groothandel. Na een studie Bedrijfseconomie aan de Universiteit van Tilburg was hij ruim tien jaar hogeschooldocent. Daarna adviseerde hij gedurende een tiental jaren organisaties van uiteenlopende aard en omvang op het terrein van strategie, marketing en klantgerichtheid. Tegenwoordig richt hij zich volledig op het schrijven van boeken en het geven van presentaties, workshops en seminars. Met tweehonderd presentaties per jaar is hij één der meest gewaardeerde trainers. Burgers houdt zijn publiek spiegels voor en laat mensen anders naar hun werk en dagelijkse praktijk kijken. Humor is hierbij een belangrijk wapen, maar de vele praktijkvoorbeelden maken zijn seminars en trainingen direct bruikbaar.

Onze opleidingen in primeur?



Volg ons! @IFBDupdate





BLOK 1 - FANS MAKEN ALS DAGELIJKSE ROUTINE:

VAN KLANT NAAR FAN

- Verwachtingen van klanten overtreffen doet u niet uit gewoonte.
- Goede bedoelingen alleen, maken ontevreden klanten.
- Maak gebruik van elk schaars contact dat u met klanten heeft.
- Fans zijn hét middel om waardevolle klanten te vinden en te binden.
- Fans helpen u graag om nog beter te worden in uw vak.
- Alleen met een duidelijk doel ziet u kansen en wordt u creatiever.

BLOK 2 - BOUWEN AAN EEN FANCLUB: UW TOOLKIT

- Benut alle 'momenten van de waarheid'.
- Help uw klanten belachelijk goed.
- Wees gek op klachten en zie ze als kansen.
- Doe iets met die ergerlijke en lastige klantenvragen.
- Denk in mogelijkheden in plaats van in onmogelijkheden.
- Leer van elkaar hoe u fans maakt.

BLOK 3 - SUCCESVOL FANS MAKEN STAAT OF VALT MET DE ROL

VAN HET MANAGEMENT

- Twee soorten fouten over het omgaan met regels.
- Goed voorbeeld doet goed volgen, maar slecht voorbeeld doet slechter volgen ...
- Mogen uw mensen ook wel echt fans maken?
- Waar haalt u de tijd vandaan?
- Wat als u het budget mist om fans te maken?
- Zitten er risico's aan het overtreffen van de verwachtingen?
- Durf te vragen naar wat u (of uw management) niet graag hoort.

ÉÉN FAN PER DAG



INCLUSIEF VOOR
ELKE DEELNEMER

Jos Burgers is auteur van bestsellers als **Klanten zijn eigenlijk nét mensen!**, **Hondenbrokken**, **No Budget Marketing**, **Geef nooit korting!**, **Gek op gaten** en **De Wet van Snuf**.

Hij schreef tot vijf maal toe het best verkochte managementboek van de Benelux (2006, 2009, 2012, 2015 en 2017). Intussen verkocht Burgers meer dan 200.000 boeken. Zijn laatste boek, in 2017 uitgegeven, "**Eén fan per dag**" stond acht dagen na verschijning reeds op de eerste plaats in de top 100 van de best verkochte managementboeken.

VERLOOP WRITER'S CLASS:

12.30	Ontvangst, registratie & koffie.
13.00	Start van de writer's class (met voorstelling van de docent).
15.00	Korte (koffie-)pauze
17.00	Einde van de writer's class.

