

Leer hoe je de verwachtingen van je klanten overtreft!

# Eén fan per dag



**INCLUSIEF VOOR  
ELKE DEELNEMER**

## Writers Academy

Unieke & inspirerende workshops gebaseerd op  
de meest populaire managementboeken!

Onder de deskundige leiding van:

**Jos Burgers**  
Bestseller Auteur  
Klanten Goeroe



>>> **IFBD.BE /**  
writers academy

# Waarom deze Writers Academy?

## VAN KLANTEN NAAR FANS

Met 'gewoon' tevreden klanten kom je echt niet ver. Wat je wilt, zijn fans. De kans dat fans je trouw blijven is groter, ze bevelen je wellicht aan bij anderen, zijn minder prijsgevoelig, denken graag met je mee om je nog beter te maken en begrijpen het als er eens iets verkeerd gaat.

Maar om van klanten fans te maken, moet je hun verwachtingen overtreffen. Dit klinkt simpel, maar is het allesbehalve. Omdat het ook in jouw organisatie helemaal geen dagelijkse gewoonte is om meer te doen dan een klant verwacht. En omdat je het vaak te druk hebt om je klant echt te helpen ...

## ELKE MEDEWERKER, ELKE DAG, ÉÉN FAN ...

Voor de meesten van ons is meer doen dan een klant verwacht echt geen gewoonte. Laat staan een dagelijkse ... Hoe maak je van je klanten je goedkoopste account managers? Hoe geef jezelf

het goede voorbeeld? Hoe geef je je medewerkers de bevoegdheid om je klanten belachelijk goed te helpen? Hoe garandeer je dat ook je mensen je klanten onwaarschijnlijk goed willen én mogen helpen?

## DE ROUTE NAAR ABNORMAAL TEVREDEN KLANTEN

Tijdens deze writer's class legt bestsellerauteur Jos Burgers op een prikkelende en briljant eenvoudige manier uit hoe je je klanten écht helpt. Aan de hand van herkenbare praktijkvoorbeelden laat hij zien hoe je elke dag weer het verschil kunt maken bij je bestaande klanten. Niet door de customer service strategie aan te passen of dure CRM systemen te implementeren, zoals te vaak wordt gedacht, maar door ogenschijnlijk kleine dingen die echte het verschil maken. Want vergeet niet: één fan per dag betekent jaarlijks 365 fans erbij.

# De docent-auteur



**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 meer dan 100 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.

# De Writers Academy

**Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.**

**"Één fan per dag"** maakt deel uit van de Writers Academy.

Het IFBD selecteert voor u de beste management-boeken, maar ook de beste schrijver-trainers. Na deze writers academy gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.



## BLOK 1 - VAN KLANTEN NAAR FANS

- ◆ De twee routes naar abnormaal tevreden klanten.
  - ◆ Fans maken in je dagelijkse routine inbakken.
  - ◆ De exponentiële kracht van dit principe.
  - ◆ Zes goede redenen om hiermee aan de slag te gaan.
- >>> En wat als je het te druk hebt om je klanten te helpen?

## BLOK 2 - DE GEREEDSCHAPSKIST VAN UW FANCLUB

- ◆ Manieren om klanten te overdonderen en belachelijk goed te helpen
  - ◆ Eerste hulp bij klachten. En bij complimenten ...
  - ◆ Benut de momenten van de waarheid!
  - ◆ Prijsdruk, beloftes en fans.
- >>> En wat doe je met die ergerlijke en lastige klantvragen?

## BLOK 3 - ELKE MEDEWERKER, ELKE DAG, ÉÉN FAN ... DAT MOET TOCH KUNNEN?

- ◆ Jij kunt in je eentje het verschil maken!
  - ◆ Goed voorbeeld doet goed volgen, slecht voorbeeld ook!
  - ◆ Mogen je mensen wel echt fans maken en hiervoor afwijken van regels en procedures?
  - ◆ Prioriteit voor meer tijd voor klanten.
- >>> En wat als je het budget mist om fans te maken?

## BLOK 4 - LAAT JE ELKE DAG BETER MAKEN

- ◆ Zet door, ook als het een keer tegen zit.
  - ◆ Hoe reken je af met weerstand tegen je plannen?
  - ◆ Vraag vaker naar wat je liever niet hoort.
  - ◆ Beloon je ambassadeurs (als ze het niet verwachten).
- >>> En wat zijn de risico's van het overtreffen van verwachtingen?



*Jos Burgers is de best verkopende managementauteur van de Benelux, met bestsellers als **Relatiebeheer als Groeistrategie**, **No Budget Marketing**, **Geef nooit korting!**, **Klanten zijn eigenlijk nét mensen!**, **Hondenbrokken**, **Eén fan per dag** en **Gek op gaten**. Hij schreef tot zevenmaal toe het bestverkochte managementboek van het jaar (2006, 2009, 2012, 2014, 2017, 2018 én 2020). Zijn laatste boek **Wacht niet op de wind, ga roeien** stond ook direct in de top 3.*

*Met meer dan 100 presentaties per jaar is hij een veelgevraagd spreker over onderwerpen als strategie, marketing en klantgerichtheid.*

## Timing cursus

- 08.30 Ontvangst, registratie met koffie/thee.
- 09.00 Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
- 13.00 Einde van de cursus.

Rond de 10u30 wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

# Eén fan per dag

2024

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

> **Kostprijs:** € 450 (excl. BTW)

## >>> INSCHRIJVEN

<p>E-mail: <a href="mailto:info@ifbd.be">info@ifbd.be</a></p>  <p><b>klik hier</b></p>	<p>Via onze website: <a href="http://ifbd.be">ifbd.be</a></p>  <p><b>klik hier</b></p>	<p>Via <b>QR</b>:</p> 	<p>Telefoon: <b>00 32 50 38 30 30</b></p>  <p>Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...</p>
---	---	--	---

## >>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit halfdaagse programma bedraagt **450 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een versnapering. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

### **DE VLAAMSE OVERHEID INVESTEERT IN OPLEIDING: TOT 30% KORTING!**

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegerekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: [www.kmo-portefeuille.be](http://www.kmo-portefeuille.be).

### Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 75) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

### **HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING**

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: [www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden](http://www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden)

### **IFBD-DATABASE & GDPR**

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina [www.ifbd.be/nl/GDPR](http://www.ifbd.be/nl/GDPR) of via e-mail: [DPO@ifbd.be](mailto:DPO@ifbd.be).

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Op onze website op de pagina [ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden](http://ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden) vindt u al onze modaliteiten terug.