

Eén fan per dag!

Hoe overtreft je de verwachtingen van klanten?

Met 'gewoon' tevreden klanten schiet je weinig op. Wat je wilt, zijn fans. Want fans bevelen je aan bij anderen, zijn trouw en minder prijsgevoelig, denken graag met je mee en hebben het beste met je voor. Om van klanten fans te maken, moet je hun verwachtingen overtreffen. Dat klinkt misschien simpel, maar dat is het allesbehalve. Omdat het vaak geen dagelijkse gewoonte is.

Bestsellerauteur Jos Burgers laat in deze presentatie op een prikkelende manier zien hoe je daar verandering in brengt. Aan de hand van herkenbare praktijkvoorbeelden legt hij uit hoe je elke dag weer het verschil kunt maken in het contact met de klant. Niet door de bedrijfsvoering aan te passen, zoals vaak wordt gedacht, maar door ogenschijnlijk kleine dingen. Want als je iemands dag bijzonder weet te maken door een simpel gebaar, wat extra aandacht of een goed advies, heb je er gegarandeerd een fan bij!

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*. Met meer dan 150 presentaties per jaar is hij een veelgevraagd spreker over onderwerpen als strategie, marketing en klantgerichtheid.