

Iedereen heeft klanten; de één binnen de eigen organisatie, de ander daarbuiten. Wij bestaan bij de gratie van onze klanten, want uiteindelijk betalen zij ons salaris, de volgende vakantie of de nieuwe auto. Tenminste, als ze tevreden zijn...

Klanten zijn eigenlijk nét mensen! laat zien wat er zoal mis kan gaan in het contact met de klant, hoe u dit kunt voorkomen en hoe het óók kan. Met zijn scherpzinnige, humoristische columns houdt Jos Burgers u een spiegel voor. Wie zijn klanten denkt te kunnen verleiden met fraaie kleurenbrochures en dure woorden zal versteld staan van de 100 eyeopeners in dit boek. U zult voortaan op een andere manier naar klanten kijken!

Klanten zijn eigenlijk nét mensen: ze willen aandacht en respect, en het gevoel dat ze u kunnen vertrouwen. Wie zijn klantgerichtheid wil verbeteren levert daarom niet alleen een product of dienst, maar vervult ook díé wensen van de klant – en niet alleen om nieuwe klanten binnen te halen. Want bedenk: wie nooit meer een klant kwijtraakt, krijgt het vanzelf heel erg druk!



Jos Burgers (1951) helpt als zelfstandig marketingadviseur organisaties bij het versterken van hun marktpositie en het verbeteren van hun klantgerichtheid. Hij is bestseller-auteur op het gebied van marketing en relatiemanagement, en veelgevraagd spreker op seminars en congressen.



9 789052 615554

www.academicsservice.nl

ISBN 90 5261 555 1

NUR 802/801



Klanten zijn eigenlijk nét mensen! Jos Burgers

Klanten zijn eigenlijk nét mensen!

En 99 andere eyeopeners voor klantgericht werken



Jos Burgers