

# ELEPHANT ROAD

Jos Burgers

## KLANT- GERICHTHEID

**HOE MAAK IK FANS VAN MIJN KLANTEN?**

**HOE OVERTREF IK STELSELMATIG DE VERWACHTINGEN?**

**HOE CREËER IK EEN KLANTGERICHTE BEDRIJFSCULTUUR?**

**HOE KRIJG IK MIJN COLLEGA'S EN BAZEN (NOG) KLANTGERICHTER?**

**HOE ZORG IK DAT KLANTEN ZÉLF NIEUWE KLANTEN AANBRENGEN?**



7 ONLINE TRACKS



RIJK GEVULDE BIBLIOTHEEK



LIVE MEETUP  
(CENTRAAL IN NL)



# ALLES OVER KLANTGERICHTHEID

In dit programma laat Jos Burgers zien hoe je je organisatie (veel) klantgerichter maakt. Structureel en systematisch, tot in alle haarvaten van het kantoor. Je leert hoe je klantverwachtingen overtreft, klanten verrast en klachten subliem oplost. Resultaat: klanten die zó enthousiast zijn dat ze nooit meer weg gaan, méér betalen en spontaan nieuwe klanten aanbrengen.

## IN DIT PROGRAMMA KRIJG JE

### 7 online tracks van 25-30 minuten, met:

- Korte, pakkende video's van Jos Burgers
- Zelftests, oefeningen en checklists
- Per track: één stevige doe-opdracht voor jezelf en je team

### Een online bibliotheek vol verdiepingsmateriaal:

- Langere videocolleges van Jos Burgers
- Geselecteerde artikelen
- Uitgebreide tests

### Een live meetup met Jos Burgers (1 dagdeel, midden in het land)

## TRACK #1: 10 HELE GOEDE REDENEN OM KLANTGERICHTER TE ZIJN

### SAMENVATTING

**Elke organisatie voelt aan: wij kunnen nog een stuk klantgerichter worden. Maar hoe maak je die voordelen concreet? In deze track krijg je dat haarscherp in beeld. Er is meer winst te behalen dan je denkt.**

### JE LEERT

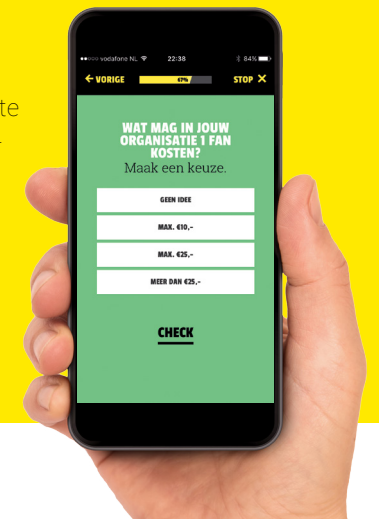
- Welke 3 factoren in orde moeten zijn om klantgericht te **willen** worden.
- Waarom klantgerichtheid je veel meer voordeel brengt dan je nu denkt.
- Welke 10 redenen iedereen overtuigen om hier vandaag nog mee aan de slag te gaan.

### JE KRIJGT

- Kraakheldere video's van Jos Burgers.
- Een zelftest om te kijken of jouw bedrijf wel klantgericht wil worden.
- Een quick scan om te bepalen of de randvoorwaarden op orde zijn in je bedrijf.

### DOE-OPDRACHT

Je bepaalt in jouw team welke winst er te behalen is met klantgerichtheid.





Filmpje? Klik hier!

# ‘BIJNA ELK KLANTTEVREDEN- HEIDSONDERZOEK KOMT UIT OP EEN GEMIDDELDE 7,5’

En dat is eigenlijk heel logisch. Kijk maar.

(afkomstig uit track 3)

## TRACK #2: DE GEMIDDELDE KLANT BESTAAT NIET

### SAMENVATTING

Je kunt pas klantgericht worden als je een helder profiel hebt van je klant. Voor wie ben je er wél en voor wie níét? Als je dat weet, snap je ook meteen hoe en waar je klantgerichter kunt worden.

### JE LEERT

- Dat een helder klantprofiel nog best even denkwerk vergt.
- Hoe je een ‘plek in het weiland’ vindt waar het gras nog groen is.
- Welke 3 criteria ervoor zorgen dat klanten jou onthouden.

### JE KRIJGT

- Een test die met een open deur begint maar gaandeweg heel pittig wordt.
- Videocolleges vol eye-openers van Jos Burgers.
- Een serie scherpe vragen om je onderscheidend vermogen te bepalen.

### DOE-OPDRACHT

Een invuloefening waarmee je het onderscheidend vermogen van jouw bedrijf scherp stelt.



## TRACK #3: VAN ERG GOED NAAR NÓG BETER!

### SAMENVATTING

Waar zit de ruimte om (nog) klantgerichter te worden? We denken dat we het al best goed doen, maar in deze track ontdek je dat het beter kan. Veel beter. Je ontdekt ineens overall ruimte voor verbetering.

### JE LEERT

- Waarom je niet veel moet vertrouwen op een klanttevredenheidsonderzoek.
- Welke vier indicatoren wél aantonen hoe klantgericht je echt bent (let op: kan confronterend zijn).
- Hoe jouw organisatie het doet op deze indicatoren.

### JE KRIJGT

- Kraakheldere uitleg van Jos Burgers op video.
- Een handige manier om te berekenen hoeveel klanten je aanbevelen.
- Drie nadenkertjes om eens in je team te gooien.

### DOE-OPDRACHT

Een kant-en-klaar analyseplan om de échte klantgerichtheid van je organisatie te bepalen.



## TRACK #4: VERWACHTINGEN OVERTREFFEN EN FANS MAKEN

### SAMENVATTING

Het 'Olifantenpaadje' naar enthousiaste klanten is: het overtreffen van verwachtingen. Hoe doe je dat? Hoe zorg je voor een wow-effect waardoor klanten zó overdonderd raken dat ze je ambassadeur worden?

### JE LEERT

- Hoe je als bedrijf 'gewone dingen' ineens 'ongewoon goed' doet.
- Twee manieren om verwachtingen te overtreffen (waarvan je de eerste vaak vergeet).
- Dat veel manieren om fans te maken eigenlijk nauwelijks geld kosten.

### JE KRIJGT

- Praktische video's van Jos met handige tips.
- Inspirerende voorbeelden van bedrijven die hun klanten overdonderen.
- Reflectievragen om bij jezelf na te gaan hoe goed jullie zijn in het overtreffen van verwachtingen.

### DOE-OPDRACHT

Een leuke oefening om je (veel) beter te verplaatsen in je klanten.



## TRACK #5: BETER ONECHT VRIENDELIJK DAN ECHT ONVRIENDELIJK

### SAMENVATTING

Klanten 'vriendelijk' behandelen lijkt een no-brainer, maar valt nog best tegen. Zeker bij klanten die lastig zijn en moeilijk doen. In deze track ontdek je hoe je juist op die momenten het verschil maakt. Cruciaal!

### JE LEERT

- Dat je klantgerichte acties kunt verprutsen als je ze onhandig communiceert.
- Werken met de 'Wet van Snuf', 'Sukkelzinnen' en het 'ABC-tje'.
- Hoe je op een veel slimmere manier omgaat met klachten.

### JE KRIJGT

- Heldere uitleg op video door Jos Burgers.
- Reflectievragen om te bepalen hoe vriendelijk jouw bedrijf met klanten omgaat.
- Tips om je bedrijf te screenen op het onbedoeld beledigen van klanten.

### DOE-OPDRACHT

Je gaat op klantvriendelijkheidssafari in je eigen bedrijf.



# ‘JE VERPLAATSEN IN EEN ANDER IS NOG NIET ZO MAKKELIJK’

Dat zie je overal  
om je heen.

(afkomstig uit track 4)



## TRACK #6: KLANTEN BELACHELIJK GOED HELPEN

### SAMENVATTING

Klantgerichtheid is een kwestie van doen. En de beste manier om klanten aan je te binden is: ze belachelijk goed helpen. Dat kan op 5 manieren. In deze track leer je alles over 'verrassen en overdonderen'.

### JE LEERT

- 5 inzichten die je helpen om klanten 'belachelijk' goed te helpen.
- Hoe je problemen steevast één stap vóór kunt zijn.
- Waarom je nooit met klanten in discussie moet gaan.

### JE KRIJGT

- Compacte video's van Jos Burgers met praktische tips.
- Collegefragmenten vol inspirerende cases.
- Nadenkertjes om eens los te laten op je eigen situatie.

### DOE-OPDRACHT

Een kant-en-klaar brainstorm-pakket om met je collega's ideeën te verzamelen.



## TRACK #7: ÉÉN FAN PER DAG

### SAMENVATTING

Klantgerichtheid is geen project, het is dagelijkse routine. Wie elke dag één fan maakt, krijgt vanzelf meer klanten. Rendabelere klanten. In deze track krijg je een lawine aan tips om elke dag een fan te maken.

### JE LEERT

- Hoe je elke dag een stukje beter wordt in klantgerichtheid (en dat werkt cumulatief!).
- Op welke 6 manieren je dag in dag uit méér fans krijgt.
- Hoe je je mensen alle ruimte geeft om zelf fans te maken.

### JE KRIJGT

- Inspirerende inzichten op video van Jos Burgers.
- Superpraktische manieren om iedereen in je bedrijf klantgerichter te maken.
- Reflectievragen om je eigen praktijk door te lichten.

### DOE-OPDRACHT

Een praktisch verbeterplan om met je eigen collega's te doen.



## PLUS: BIBLIOTHEEK

Naast de 7 online tracks krijg je de sleutel van een rijk gevulde online bibliotheek vol verdiepingsmateriaal:

- langere colleges
- achtergrondartikelen
- checklists en meer

Allemaal van of geselecteerd door Jos Burgers.

## PLUS: LIVE MEETUP VOOR EXTRA IMPACT

Als deelnemer aan dit programma kun je je inschrijven voor een live meetup met Jos Burgers. Een sessie van een dagdeel, midden in het land, onder leiding van Jos zelf.

Met tijd voor:

- al je vragen aan Jos
- sparren met collega-deelnemers
- het oefenen van alle inzichten

67% van alle deelnemers doet ook een meetup. En ze geven aan: "dit geeft me nét dat extra duwtje in de goede richting. Om het nog sneller en beter in praktijk te brengen".

Inschrijven voor een meetup kost slechts 199 euro. Er zijn minimaal 3 meetups per jaar.

## PLUS: PINNEN

Soms kom je inzichten tegen die je even wil onthouden 'voor later'. Dat kan. Je kunt alle inzichten uit het programma 'pinnen':

- je bewaart ze op een persoonlijk prikbord
- waar je altijd bij kunt
- zelfs nadat je alles doorlopen hebt

Zo bouw je jouw collectie 'pareltjes' uit dit programma. Handig!



# OVER JOS BURGERS

Jos Burgers is de meester van de eye-openers over het belangrijkste bezit van je organisatie: de klanten. Hij is dé expert in Nederland op het gebied van klantgerichtheid en marketing. Jos Burgers schreef het best verkochte managementboek van 2006, 2009, 2012 én 2014. Dat geeft recht van spreken!

In dit Elephant Road programma presenteert Jos je al zijn kennis over klantgerichtheid. Op een presenteerblaadje. Hij zet je op scherp met zijn eigen, onnavolgbare aanpak. Vol mooie verhalen en aansprekende voorbeelden die je écht aan het denken zetten. Jos laat je op een andere manier naar je eigen situatie kijken.

Je gaat merken: de tijd vliegt voorbij en je gaat vol nieuwe inzichten én zin om ze ook echt te gebruiken naar kantoor.

## **BIBLIOGRAFIE – TOP 3**

### **Wet van Snuf**

Best verkochte managementboek van 2014

### **Gek op gaten**

Best verkochte managementboek van 2012

### **Geef nooit korting**

Hoogste positie: #1

Aantal dagen in top 100: 1400+





**MEER WETEN? METEEN BEGINNEN?  
GA SNEL NAAR [WWW.ELEPHANTROAD.NL](http://WWW.ELEPHANTROAD.NL)!**

**OOK BIJ ELEPHANT ROAD:**



**HOE KRIJG IK ZE ZOVER?**

### **GLASHELDER LEIDERSCHAP**

Jan van Setten



**HOE HOUD IK RELATIES GOED EN KRIJG IK TOCH MIJN ZIN?**

### **MESSCHERP ONDERHANDELEN**

George van Houtem



**HOE HAAL IK HET ALLERBESTE UIT MEZELF?**

### **PERSOONLIJK LEIDERSCHAP**

Remco Claassen

**ELEPHANT  
ROAD**