

# INNOVEREN KUN JE LEREN

**Uit Eén fan per dag van Jos Burgers  
Innovatieatelier 27 september 2017**

# WIE IS JOS BURGERS

- **Auteur van oa**
  - Klanten zijn eigenlijk net mensen
  - Gek op gaten
  - De wet van snuf
- **Spreker oa**
  - Meer dan 150 presentaties,
  - seminars en workshops per jaar



Hij houdt zijn publiek graag een spiegel voor. Laat mensen anders kijken naar hun werk, hun klanten en hun collega's. Waarbij humor een belangrijke tool is.

# EÉN FAN PER DAG!

Met 'gewoon'tevreden klanten schiet je weinig op. Wat je wilt zijn fans!

- Die positief over je praten bij anderen



# HOE OVERTREF JE DE VERWACHTINGEN VAN KLANTEN ?

Hoe kun je elke dag weer het verschil maken in contact met de klant?

- Niet aanpassing vd bedrijfsvoering
- Door ogenschijnlijk kleine dingen
- Leer van je collega,s !



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!

# LEER VAN JE COLLEGA,S !

“De meest voor de hand liggende manier om elkaar te inspireren, te motiveren en van elkaar te leren is door succesverhalen met collega,s te delen.”

-- Wow-verhalen --



# EEN PRIKBORD VOL WOW-VERHALEN

- De “Toffe Klantwand”; waar alle complimenten van de klanten belanden.
- De Wall of Change; waar alle suggesties van medewerkers terecht komen om de klantgerichtheid te verbeteren.
- Een FB pagina
- Een best practice delen op een teamoverleg
- Een filmpje waar de klant zelf hun verhaal doen
- ..... ●



# ANDERS KIJKEN .....

Of het ook echt lukt om beter te worden, kun je checken door jezelf zo nu en dan een spiegel voor te houden.



Wat is er de afgelopen tijd in je eigen gedrag richting je klanten veranderd?

Het antwoord hoef je niet met anderen te delen en mag je gewoon voor je houden. Dat hoeft niet op het prikbord.

