

## **Klanten zijn eigenlijk net mensen!**

Succesvolle organisaties zijn goed in het helpen van hun klanten. Alleen op die manier maak je van klanten relaties en van relaties ambassadeurs.

In een humorvolle presentatie die voor een breed publiek geschikt is, neemt Jos Burgers u mee naar waar het allemaal om draait: klanten behandelen als mensen.

Door veel komische praktijkvoorbeelden van zowel klantmishandeling alsook staaltjes van perfecte service en welgemeende aandacht houdt hij zijn publiek een spiegel voor. Met de tips die hij geeft kan elke directeur, manager of medewerker de volgende dag aan de slag.

Wie klanten gaat zien als échte mensen ontdekt dat het succes niet zit in de producten of diensten die je levert, maar in zaken als respect, aandacht en waardering voor de klant.

En bovenal in écht helpen. Dat vraagt vooral om het denken van buiten naar binnen in plaats van andersom. De ultieme beloning daarvoor is niet alleen meer rendement, maar iets nog veel mooiers: de waardering van uw klant.

### **Spreker**

drs. Jos Burgers RM (1951) is marketingman in hart en nieren. Hij adviseerde 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 ongeveer tweehonderd presentaties per jaar is Jos Burgers een veelgevraagd spreker. Zijn boeken vormen daarvoor de basis. Hij houdt zijn publiek een spiegel voor en laat mensen anders kijken naar hun werk. Humor is daarbij een belangrijk wapen, evenals het gebruik van praktijkvoorbeelden.

Jos Burgers is auteur van bestsellers als *Industriële marketing*, *Relatiebeheer als Groei strategie*, *Een hogere prijs is pure winst*, *Professionals & Relatiemanagement*, *Zeven marketingwetten voor professionals*, *No Budget Marketing* en *Klanten zijn eigenlijk nét mensen!* Dit laatste boek was het bestverkochte managementboek van 2006.

Zijn laatstverschenen boek, een managementroman over klantgerichtheid met als titel *'Hondenbrokken'*, is door Managementboek.nl uitgeroepen tot het bestverkochte managementboek van 2009.

Zie voor meer informatie [www.burgersmarketing.nl](http://www.burgersmarketing.nl).