

Boek Zeistenaar Bart Groothuis: Creëer een band met je klant

Veel professionals denken dat de inhoud van hun vak voor klanten het belangrijkste is, maar volgens Zeistenaar Bart Groothuis ligt dat anders. Hij is auteur van de net verschenen managementroman 'Creëer een band met je klant'.

ZEIST - Bart Groothuis: "Klanten willen vooral ontzorgd worden. Natuurlijk moet je echt een vakman, een professional zijn, maar je wordt niet gekozen op de inhoud van je vak. Ga maar na hoe je zelf een tandarts, een hypotheekadviseur of een loodgieter kiest. Je hebt helemaal geen verstand van de inhoud van die beroepen, dus je gaat vooral af op wat ik wel 'de buitenkant' noem. Die 'buitenkant' is wat je als klant waarneemt; de keurig opgeruimde spreekkamer bij de tandarts, de professioneel ogende informatiebrochure van de adviseur, de opgeruimde gereedheidskist en de schone overall van de loodgieter. Maar het zit hem ook en vooral in het gedrag, de manier van contactleg-

gen, de communicatie. Op basis van die buitenkant probeer je je een oordeel te vormen over de vakbekwaamheid van de professional. En zo doen jouw potentiële klanten dat bij jou dus ook."

Barts nieuwe boek gaat over een fictief ICT-bedrijf. Ka-

BUITENKANT BEPAALT OORDEEL OVER PROFESSIONAL

rel Bos, de hoofdpersoon in deze praktische managementroman, helpt dit bedrijf om bestaande klanten te behouden en nieuwe klanten aan zich te binden. De professionals, de vakmensen van dit bedrijf ontdekken dat hun gedrag, hun wijze van communiceren en hun omgangsvormen het verschil maken tussen nieuwe klanten of een verloren order. Ze merken al snel dat persoonlijk zaken doen niet alleen leuk is, maar ook heel lucratief.

Het boek bestaat uit een kleine vijftig korte, op zichzelfstaande verhalen. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal leerpunten: de belangrijkste zaken uit het hoofdstuk.



Bart Groothuis: "Klanten willen vooral ontzorgd worden."

'Creëer een band met je klant' is na 'Verkoop jezelf' het tweede boek van Bart Groothuis (1961). Als professional weet hij dat het voor je klant niet alleen belangrijk is wat je van je vak weet en wie je allemaal kent, veel belangrijker is hoe je je gedraagt en wie je bent. Vanuit zijn adviespraktijk (Groothuis Advies in Zeist) helpt Bart professionals met het vergroten van hun commerciële slagkracht, door het ge-

ven van (boek)presentaties, workshops, coaching en advies. Bart schrijft columns voor diverse sites.

groothuisadvies.nl

Nederlandstalig Paperback, 224 blz.
Uitgeverij Haystack 1e druk, 2014 |
ISBN: 9789461261236 Prijs: 22.50 euro

Anderen over Creëer een band met je klant: 'Een aanrader voor wie commerciële relaties wil leggen en onderhouden. Leest dankzij de romanvorm heerlijk weg.' Jos Burgers, veelgevraagd spreker en bestsellerauteur. 'Legt de vinger op de zere plek. Als je alle tips in dit boek toepast, heb je de werkgevers en klanten voor het kiezen!' Paul de Kort, partner M&I/Partners.

Praatcafé

ZEIST - Op 10 december om 14.00 uur is het Praatcafé van het Humanistisch Verbond in de zaal van 12 Ambachten aan de Slotlaan 249. Voor deze 'Dag van de Mensenrechten' bereidt Paul Mercken een inleiding voor over 'Communisme met een menselijk gezicht en Europa' aan de hand van wat daarover door de Franse filosoof Etienne Balibar is geschreven en gezegd. Zijn communisme en de mensenrechten verenigbaar? En ook hoe gaan we er zelf mee om? Belangstellenden zijn welkom, toegang is vrij, consumpties voor eigen rekening.

Creyf's en Unique delen voordeur

ZEIST - Vanaf 17 december delen uitzendorganisaties Creyf's en Unique één kantoor in Zeist. Vooruitlopend op de fusie tussen de zusterbedrijven die later dit jaar plaatsvindt, werken Creyf's en Unique nu al vanuit één vestiging aan de Utrechtseweg 135 te Zeist. De uitzendorganisaties Creyf's, Technicum, Receptel en Unique worden begin 2015 samengevoegd. De naam van het nieuwe bedrijf wordt Unique. Tot het moment van fusie blijven de ondernemingen, werkmaatschappijen van USG People, zelfstandig en onder hun eigen naam opereren.



Max de Vries (88), Amersfoort

BETER HOREN BEGINT ZONDER KLEINE LETTERTJES

Bij Beter Horen hebben we heldere afspraken met alle zorgverzekeraars. Ook die van u. Bent u benieuwd naar uw eigen bijdrage bij uw zorgverzekering? Reken het snel uit met de handige calculator op www.beterhoren.nl/hoortoestel. Of kom naar een winkel bij u in de buurt.

Beter Horen
Bilthoven
Zeist

Nachtegaallaan 16B, 030 - 228 38 62
Bergweg 33, 030 - 691 54 79

Beter horen begint met

