

Het geheim van een  
**LEGENDARISCHE KLANTBELEVING**



Foto door Alexander Klöpping





# KLANT GERICHT LEIDER SCHAP

8 principes voor  
een klantgerichte cultuur

SYDNEY BROUWER

VAN DUUREN  
MANAGEMENT

# Bringing Humanity Back to Business







A close-up photograph of a dog's face, likely a Weimaraner, with a wide-eyed, surprised expression. The dog's eyes are wide open, and its ears are slightly drooping. The background is plain white. A blue horizontal bar is overlaid at the bottom of the image, containing white text.

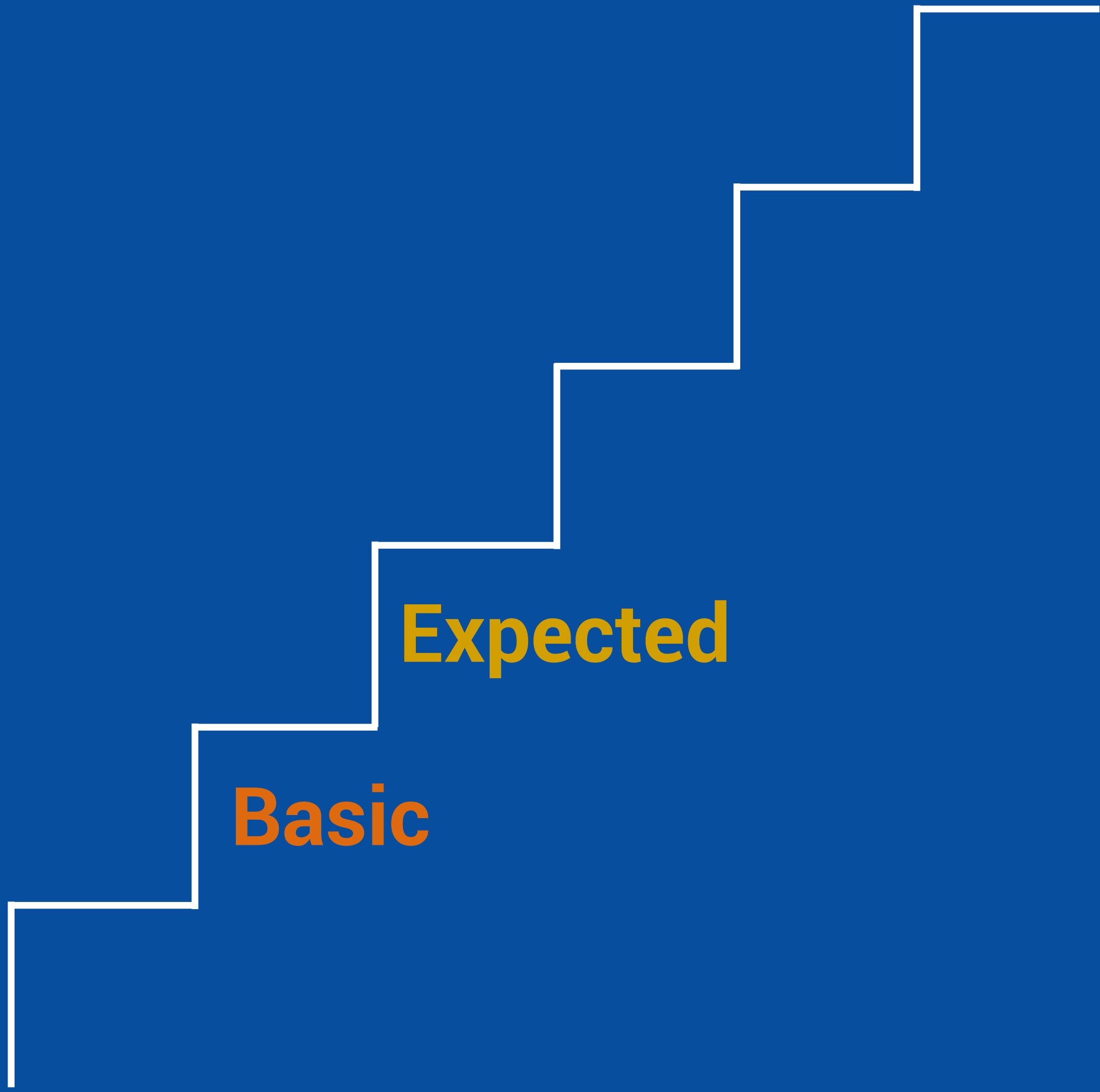
**Wat is klantgerichtheid?**





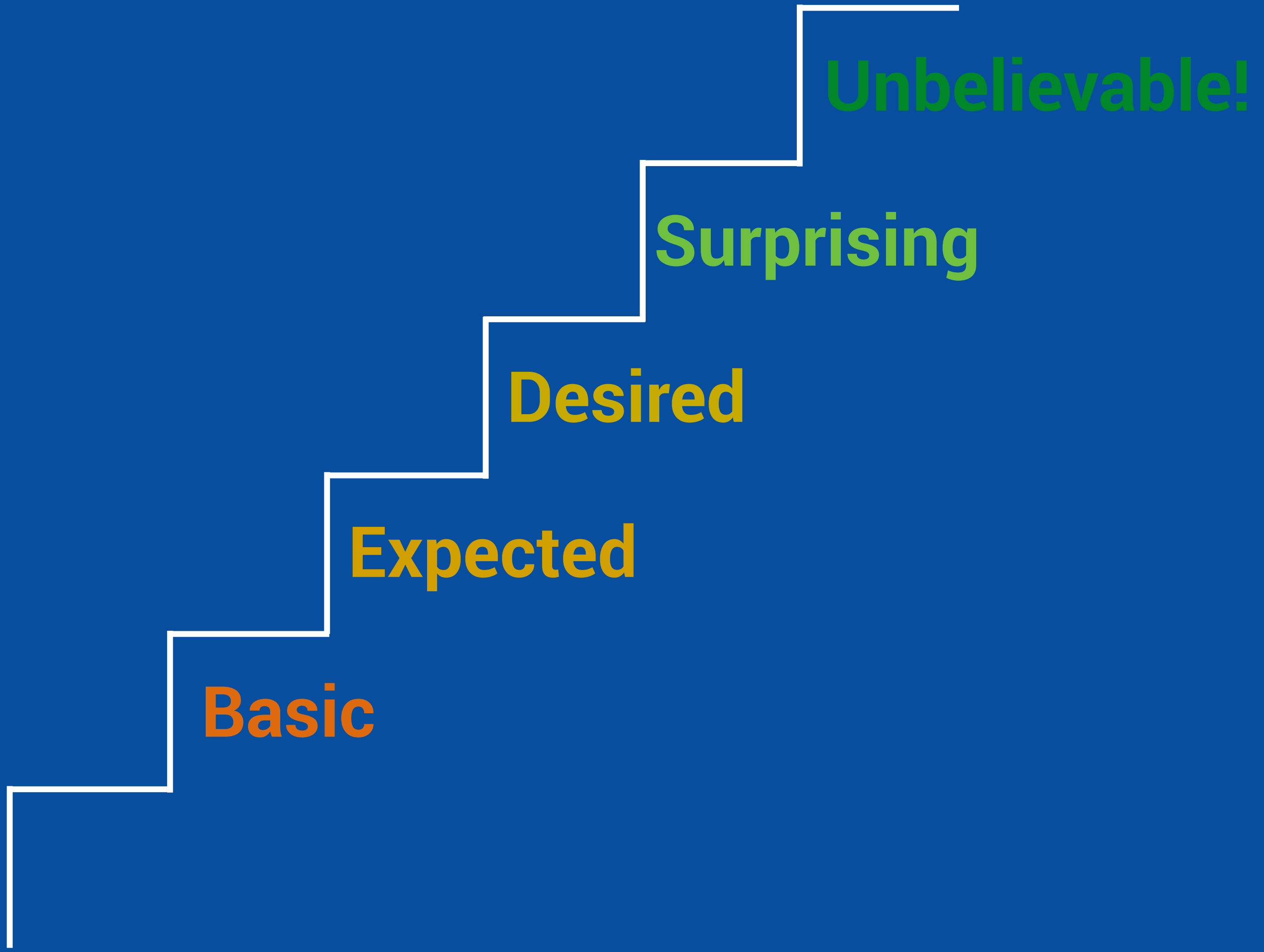
# Klantgerichtheid

**De mate waarin je in staat bent om het belang van de klant te achterhalen en ernaar te handelen.**



**Basic**

**Expected**



**Basic**

**Expected**

**Desired**

**Surprising**

**Unbelievable!**







# 1. Wensen en behoeftes





What time is the  
3 o'clock parade?



Van

*Wat* de klant vraagt

naar

*Waarom* de klant het vraagt

A close-up photograph of a person's arm wearing a smartwatch. The watch screen displays a coffee menu with items like 'Tunnel Espresso', 'Café', and 'Café Différance'. The background is a blurred blue and grey. A dark blue horizontal bar is overlaid at the bottom of the image, containing the text '2. Snelheid en gemak' in white.

## 2. Snelheid en gemak





SMILE

**3. Maak het leuk!**



TIP



## **Ingrediënten**

Je bestelling, papier, kleurstoffen (Pantone 2925C & 021C),  
bubbelzakjes, een stukje specialisme en natuurlijk een hoop liefde.  
Verder is deze doos gewoon gemaakt van doos.

g  
g  
g  
g



V-041-BS

V-308-DX

Y-870-DZ

cool blue

BUS Klopt

cool blue

cool blue

cool blue

cool blue

cool blue

cool blue

cool blue

cool blue

alles voor een glimlach

alles voor een glimlach

alles voor een glimlach

alles voor een glimlach

© 2013 Mercedes-Benz van Nederland



# 4. Aandacht









# 4 factoren voor een legendarische klantbeleving



# Let's Connect!



[www.linkedin.com/in/sydneybrouwer/](http://www.linkedin.com/in/sydneybrouwer/)



[www.instagram.com/sydneybrouwer](http://www.instagram.com/sydneybrouwer)



[sydney@sydneybrouwer.nl](mailto:sydney@sydneybrouwer.nl)

# Bringing Humanity Back to Business

