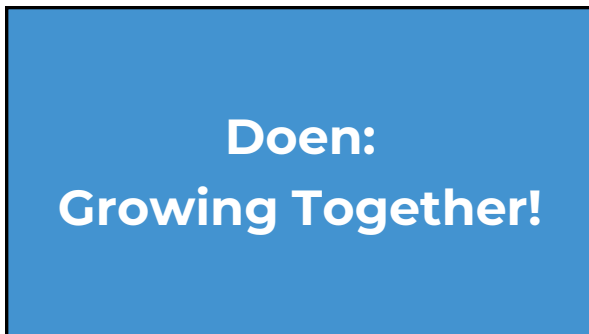




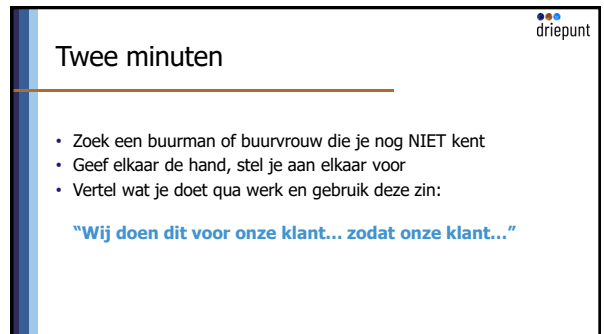
1



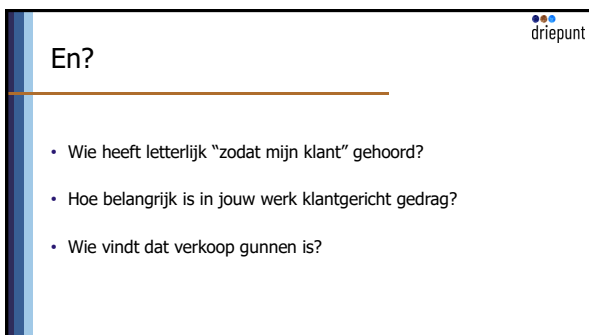
2



3



4



5



6

Praktijkvoorbeelden driepunt

7

**Doen:
Throwing Together!**

8

driepunt

9

**Doen:
Knowing Together**

10

Spreken in voordelen driepunt

Van kenmerk
↓
naar voordeel

Wat heb je er aan als klant (gast, gebruiker, cliënt...)?

Tip: gebruik de verbindingszin "Zodat jij..."

11

Mijn onderneming... driepunt

- Denkt en doet strategisch en op lange termijn mee, *zodat* je daadwerkelijke verandering en dus implementatie ziet
- Werkt altijd op maat, *zodat* er wordt aangesloten bij jouw situatie en je het geleerde direct in de praktijk toepast
- Is als 'expert in klantgericht gedrag' graag persoonlijk en energiek, *zodat* jij merkt dat competentieontwikkeling leuk en leerzaam is!

12

driepunt

Klantgerichte communicatie

- Actief taalgebruik
- Vermijd hulpwerkwoorden als 'kunnen, zullen, mogen, willen, moeten, gaan, worden'
- Relatiegerichte woorden en zinnen
- Ik – jij ratio

Heel veel zinnen zouden mogelijk veel korter gemaakt kunnen worden.

Zinnen kunnen korter.

13

driepunt

Voor leidinggeven

14

driepunt
Klantkijzers
recht in klantbeleving
Klantmeesters
ambassadeurs van klantgerichte gedrag

Wie heb je voor je?

- Gerwin Jonker, ondernemer, adviseur, trainer en coach
- Driepunt B.V., Klantkijzers, Klantmeesters
- Klantgerichtheid, Verkoop en Leidinggeven
- Zakelijke Dienstverlening, Horeca, Retail, Zorg en Welzijn, Onderwijs en Overheid

in
ig

15

driepunt

Dit is mijn vak: geweldig!

16

driepunt

Doelen

- ✓ Weten: klantgericht gedrag is onmisbaar in sales en het mooie is dat je daaraan kunt werken!
- ✓ Weten: klantgericht én commercieel gedrag is meetbaar
- ✓ Voor leidinggevend: hoe ontwikkel ik via mijn team werkelijke klantgerichtheid in ons salesproces?
- ✓ Jullie nieuwsgierig maken naar meer...

17

driepunt

Boodschap

- Klantgericht gedrag is onmisbaar in sales: 'broertje zusje'
- Laat het daarom nooit misgaan op:
 - enthousiasme, bedanken, relatiegericht spreken en schrijven, nummers letterlijk herhalen, open vragen, vraag achter de vraag = de onvoorwaardelijke behoefte, aankijken, afspraak is afspraak, offerte dus op de afgesproken tijd nabellen, als laatste de telefoonverbinding verbreken...

En dan hebben we het helemaal nog niet over 'satisfiers': ervaringen boven verwachting!

18



19

driepunt

En natuurlijk ook deze boodschap

In jouw gehele customer journey zijn er kritische momenten waarop je klantbeleving maakt of breekt...

Hoe gaat dat bij jouw onderneming?

Meten is weten: zet **Klantkijkers** in.
Daarna delen en leren: zet **Klantmeesters** in.

20

driepunt
dienstverlening in drie dimensies

Klantkijkers
inzicht in klantbeleving

Klantmeesters
ontwikkelaars van klantgericht gedrag

MASTERCLASS

EEN BETERE KLANTBELEVING
IN EEN WERELD VOL AI

📅 4 JUNI 2026
🕒 15.00 - 17.00 UUR
📍 MARIËNHOF, AMERSFOORT



In deze Masterclass laat ik zien hoe jij en jouw medewerkers het verschil maken met strategieën die direct bijdragen aan klantbeleving en bedrijfsresultaat.

Expert in klantgerichtheid **Gerwin Jonker**

Klantkijkers

21

Dank je wel!

22