

# JANVANSETTEN,



**JANVANSETTEN**, geeft inspirerende workshops en trainingen met een hoog interactieniveau. Presentaties, opdrachten en discussies wisselen elkaar in vlot tempo af. Zijn programma's houden het midden tussen een talkshow, masterclass en adviescarrousel. Daardoor blijft u betrokken en geboeid tot het einde. Het programma kan met u op maat gemaakt worden met de onderwerpen en accenten die voor u actueel zijn.



## **DEKLANTENFLUISTERAAR,**

### **Het mysterie 'klantenbrein'**

Zou het niet geweldig zijn om in het hoofd van uw klant te kunnen kijken? Om te zien hoe dat 'Klantenbrein' precies werkt? Zodat u eindelijk vat krijgt op het (soms) onvoorspelbare, wispelturige, halsstarrige of zelfs onredelijke gedrag van uw klant?

### **Klanten denken verwarrend eenvoudig**

Inderdaad: dat zou geweldig zijn! Maar ... daar hoeft u helemaal geen neurowetenschapper voor te zijn. Het is allemaal veel gemakkelijker. Klanten denken, oordelen en beslissen namelijk verwarrend eenvoudig. En op dit seminar hoort u de twee experts die alles weten over de denkwereld van dat bijzondere fenomeen: een klant. Uw klant!

### **Hij geeft verwarrend eenvoudige antwoorden op uw prangende vragen:**

- Hoe beslist een klant nou echt?
- Waarom komt mijn boodschap (soms) anders over dan ik wil?
- Aan welke knoppen moet ik draaien om een klant voor me te winnen

## **BLOK1, Wij van WC eend, adviseren ...**

- Waarom een klant denkt vanuit een gezond wantrouwen
- Het probleem met accountmanagers
- Wat en wie vertrouwt een klant?
- Kies klanten die u aan een ander gunt
- Van goede klanten komen nóg betere klanten

**Resultaat: u weet eindelijk hoe een klant écht denkt**

# JANVANSETTEN,

## **BLOK2,** De KlantenLuisteraar

- Tussen de regels door luisteren
- Het verschil tussen doorvragen en doorgronden
- Een slimme sluiproute naar vertrouwen
- Zo wordt u een vertrouwenspersoon die (stevige) facturen stuurt

Resultaat: u weet nu aan welke knoppen u moet draaien

## **INTERMEZZO,** - mijn klant is een ijsklomp

Een onschuldige vorm van cold reading voor ijskoude (of stugge) klanten

## **BLOK3,** Verbaal Aikido

- Subtiel sturen met de juiste vragen
- Verbale verdedigingstechnieken bij ontwijk- of uitstelgedrag
- Een klant zélf laten ontdekken dat hij precies op jou zit te wachten
- Voor gevorderden: suggestief samenvatten

## **BLOK4,** Gunnen begint met geven

- Relaties worden vanzelf slechter
- Niets is zo ongelijk als de gelijke behandeling van ongelijken
- Het ABC'tje dat u nooit meer mag vergeten

Resultaat: het gouden recept voor betere klanten die meer willen betalen



[WWW.JANVANSETTEN.NL](http://WWW.JANVANSETTEN.NL)

E-mail: [info@janvansetten.nl](mailto:info@janvansetten.nl) • Telefoon: 06 53 71 53 95