

Inhoud

Inleiding 7

Notitieboekjes • Opbouw

Deel 1. Een klant, een relatie 13

Klant of gast • Wat is een relatie? • Kenmerken van een klantrelatie • Conclusies • Klanten die geen klanten zijn • Conclusies • Vertrouwen • Voorwaarden • Belang • De klant als nummer • De klant als potentieel crimineel • Conclusies

Deel 2. De verleiding 35

Wervingsfase • Attentiefase • Contact maken • Flirten • Synchronisatie • Onderhoud • De klant lezen • Buiten de lijntjes kleuren

Deel 3. De weerbarstige praktijk 83

Verleiden is maatwerk • Stressreductie • Houd regelmatig en direct contact • Iedere klant is even belangrijk • Los klachten zelf op • Wat je ziet is wat je krijgt • De klant is geen kostenpost • Benader de klant positief

Deel 4. De interne apenrots 103

Macht • Gedwongen polygamie • Duidelijkheid • Zoals je je personeel behandelt... • Kopieergedrag • Verandering van onderaf • Vertrouwen of controle • Een stressverminderende omgeving • Symbolen en rituelen • Druk, druk, druk • Alleenrecht • Stagiairs • Breken met tradities • Goed product, slecht personeel • Wisselende groepen • Loyaliteit • Een verzoenend ritueel

Deel 5. Het recht van de slimste 133

Darwin voor ondernemers • Richt je blik naar buiten • Verkoop geen eenheidsworst

Deel 6. Tips 141

Voor de leverancier • Voor de klant

Liefde is... 153