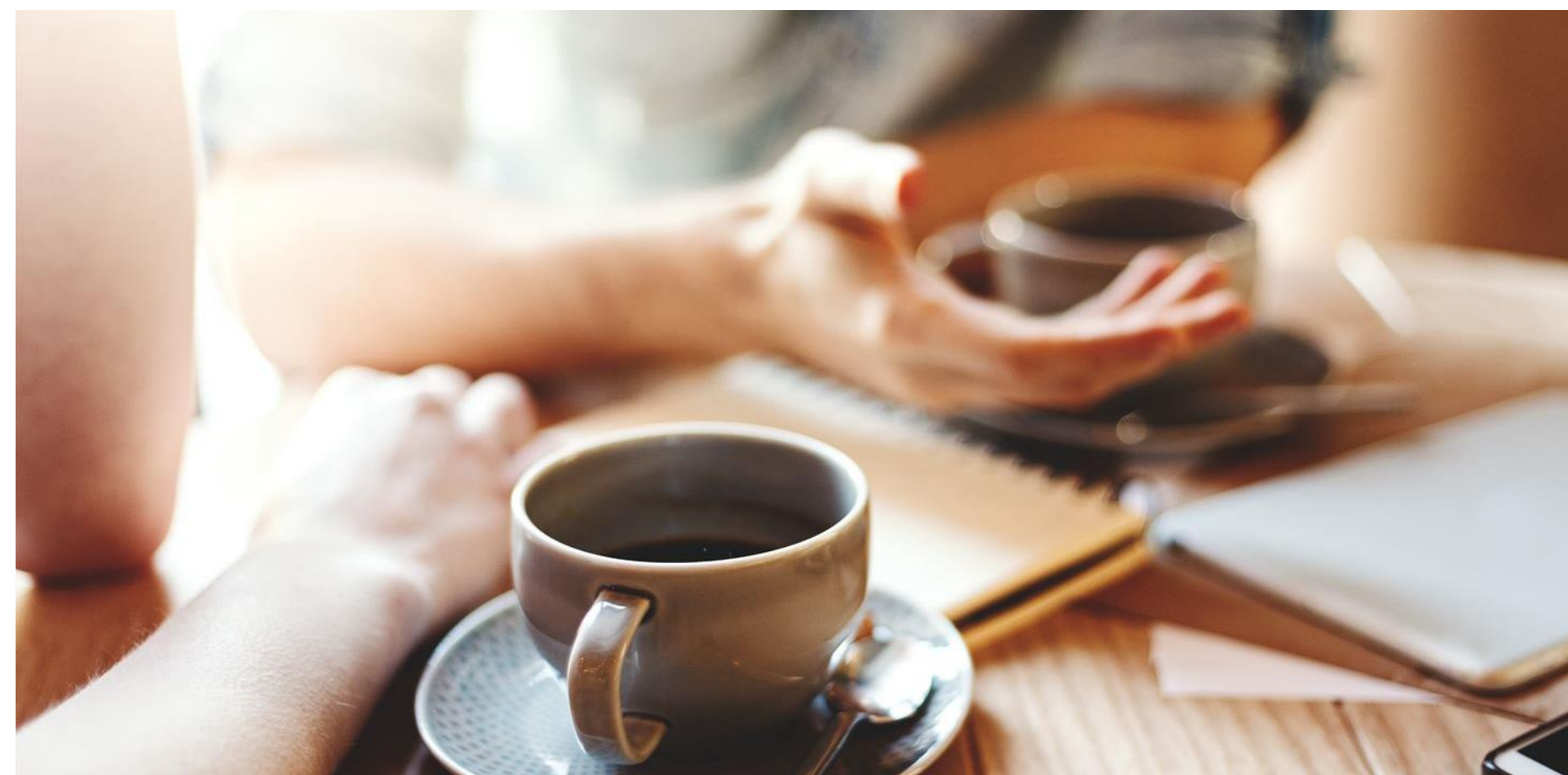




**novaa**

Nederlandse Organisatie van  
Accountant Adviseurs



## *Klantcontact met impact*

*Hoe kunt u nog meer echt van betekenis zijn  
voor uw klant?*

**De KlantBetekenaars**  
Intelligent ongehoorzaam in **klantcontact**

# Klantbetekenis

## Intro



KLANTVRIENDELIJK  
KLANTCENTRAAL  
KLANTGERICHT

Van betekenis kunnen zijn voor een ander en voor jezelf  
en de organisatie waar je voor werkt.

Klantbetekenis start met jouw intentie

# De wetenschap over Sales

## 1. Wanneer “koopt” iemand iets?

Een klant koopt een “product” als hij er de **voordelen** van ziet en begrijpt. Als het voldoet aan zijn **verwachtingen**.

Ratio

## 2. Wanneer “koopt” iemand van jou?

Een klant “koopt” van jou als hij:

- je **vertrouwt**
- het je **gunt**

Emotie

Basic sales

# Het trein dilemma Wat zou je doen?



De meeste mensen kiezen om de wissel om te zetten  
1 leven tegen 5 levens

# Het trein dilemma Wat zou je doen?



Nu kiezen de meesten om niks te doen  
Gevoel verslaat verstand

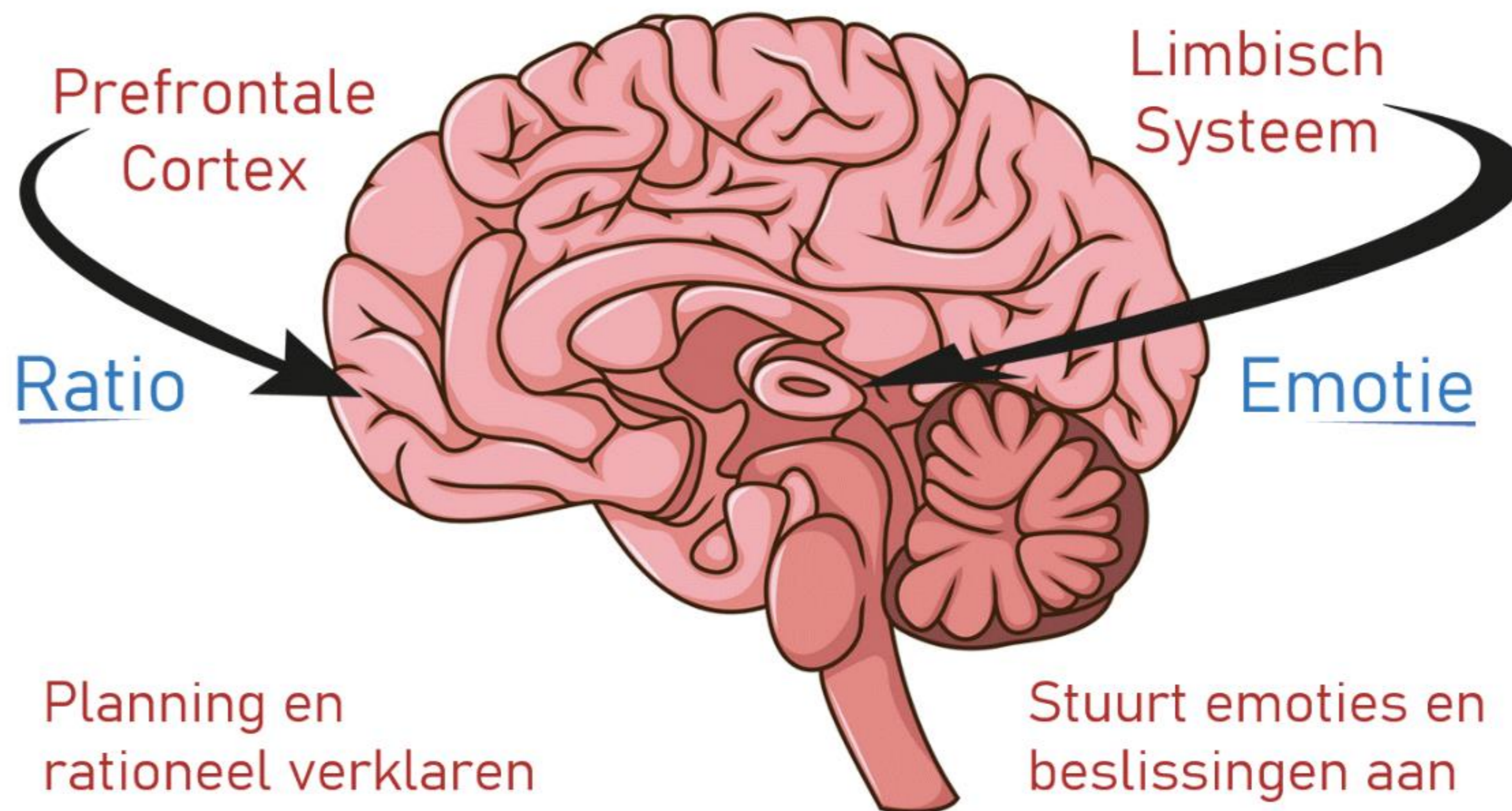
**We rationaliseren achteraf onze keuzes**



novaa  
Nederlandse Organisatie van  
Accountant Adviseurs

# Ratio vs. emotie

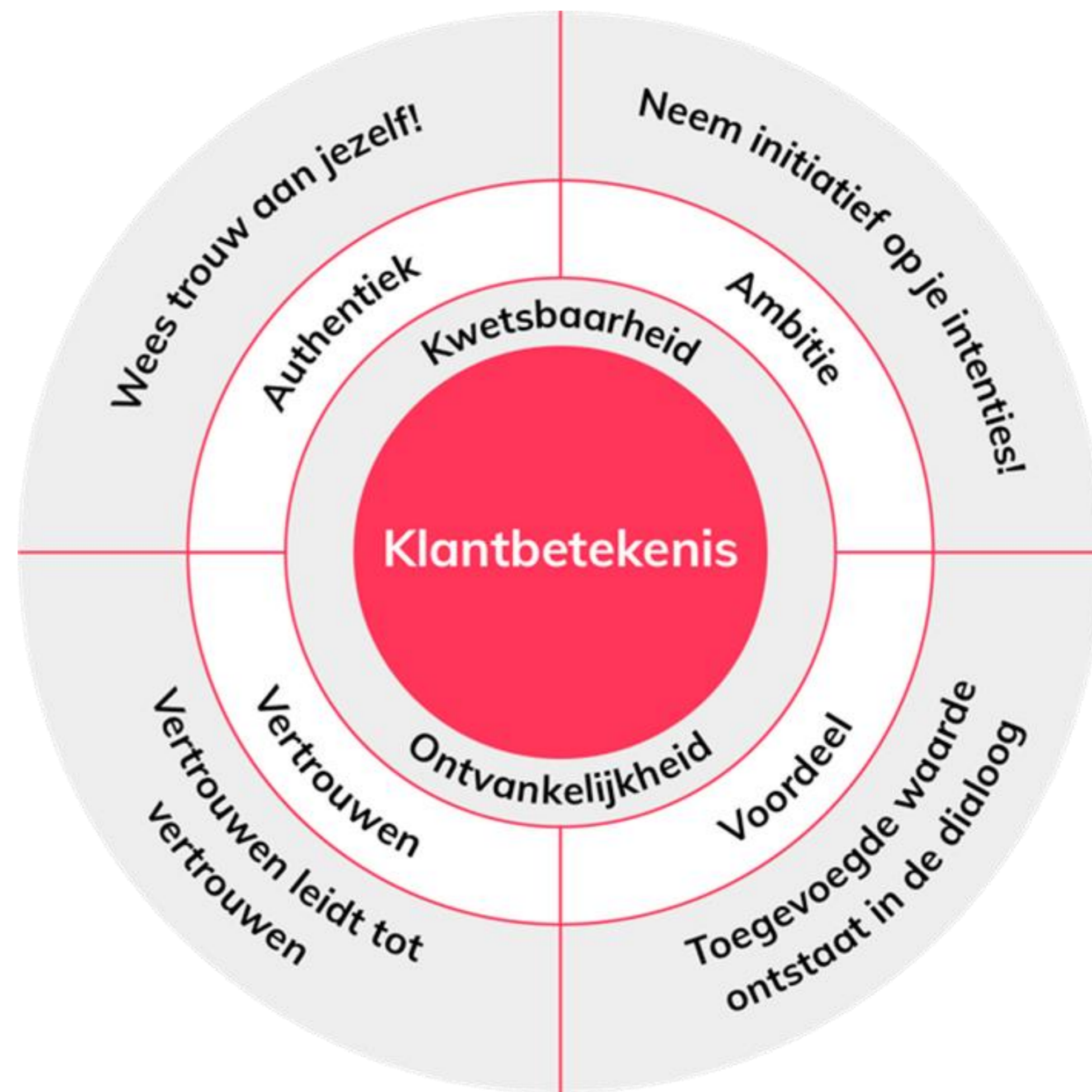
Ons brein



# Klantbetekenis - Loyaliteit



If you want  
 to be trusted,  
**be honest.**



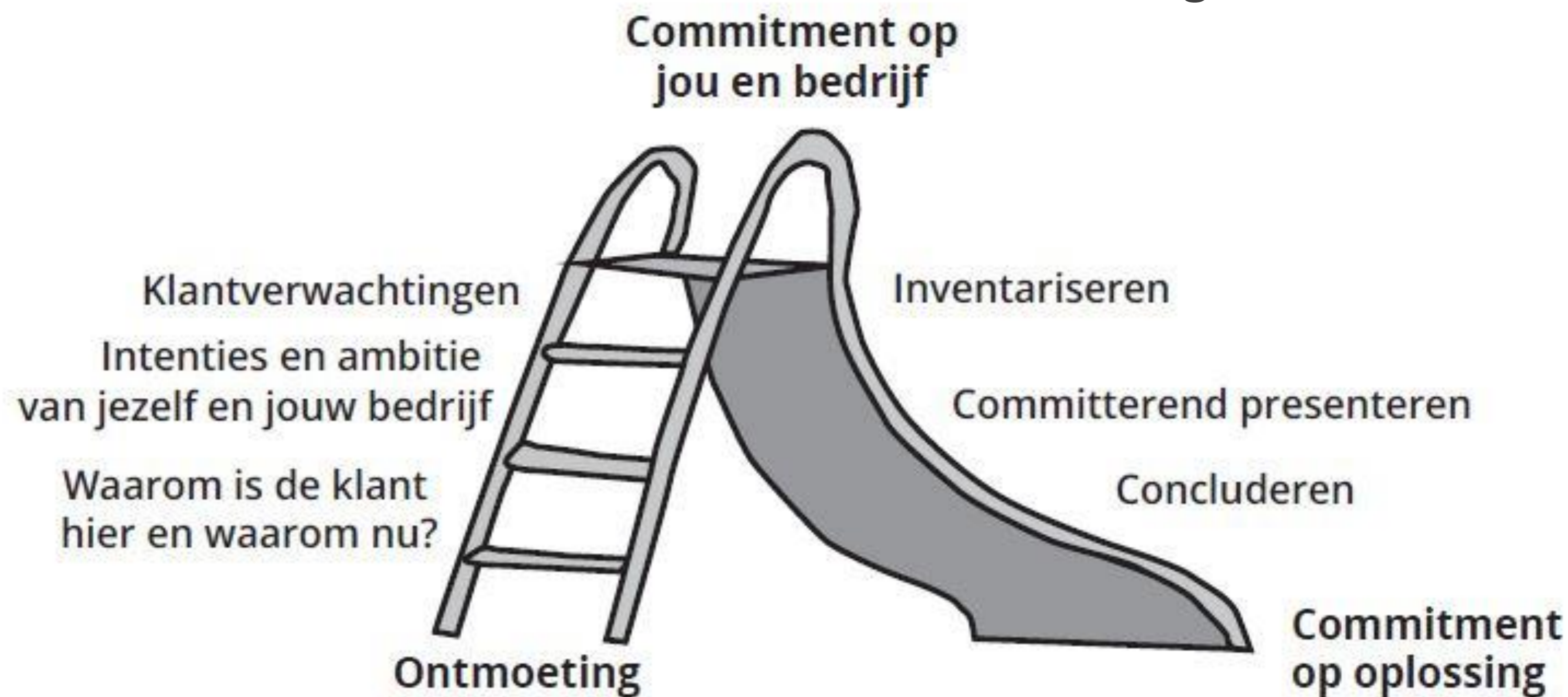
4 principes  
 als  
 mindset

# De metafoor van de Glijbaan®

**Mag** ik van betekenis zijn?  
Door te investeren in de  
relatie

**Kan** ik van betekenis zijn?  
Door te acteren op  
deskundigheid

Hoe?





# Tot slot



**Advies**

**SOMS HEB JE VAN  
DIE DROMEN  
DIE JE WAKKER  
HOUDEN**

**TOT JE ZE UITVOERT**

*Loesje*

Mensen  
opleiden kost  
veel geld,  
mensen niet  
opleiden kost  
kapitalen

**BENT U EEN  
TWIJFELAAR**

- MISSCHIEN**
- WIE WEET**
- SOMS WEL**  
**SOMS NIET**

*Loesje*

26 september 2024 / 11.00-12.00 uur: Online inspiratiesessie "Klantcontact met impact"  
28 september: Start najaars groep Praktijkdiploma Belastingrecht



# Afsluiting

---

