



UIT JE  
COMFORTZONE!





**DE ROL VAN LEIDERSCHAP IN KLANTGERICHTHEID IS EEN NIET TE ONDERSCHATTEN BELANG**

**SYDNEY BROUWER**

## KLANTGERICHT LEIDERSCHAP

### 8 principes voor een klantgerichte cultuur

Elke organisatie is zich bewust van het belang van klantgerichtheid. Het is niet voor niets dat hier de laatste jaren een grotere nadruk op is komen te liggen. Daarbij worden allerlei methodes uit de kast getrokken om de klantbeleving naar een hoger niveau te tillen. Aan één aspect wordt echter structureel te weinig aandacht besteed: leiderschap.

In dit boek legt Sydney Brouwer de link tussen klantgerichtheid en leiderschap. Hij zoomt daarbij in op de leider zelf. Als leider ben je immers verantwoordelijk voor het creëren van een cultuur die stimuleert dat iedereen het belang van de klant inziet. Wat moet een leider doen om klantgerichtheid in een organisatie op de kaart te zetten,

te faciliteren en te stimuleren? Door de principes van klantgericht leiderschap te volgen, zijn leiders beter dan ooit in staat zo'n omgeving te bouwen.

- Voor managers en CEO's die een betere klantbeleving willen creëren.
- Met inspirerende leiders aan het woord, zoals Bas van der Veldt (AFAS), Bas Hoogland (Landal Greenparks), Lee Cockerell (Disney) en Michael Levie (CitizenM).

**Sydney Brouwer** is specialist en veelgevraagd spreker op het gebied van klantbeleving en klantgerichtheid. Hij schrijft regelmatig artikelen over deze onderwerpen voor o.a. CustomerTalk en Marketingfacts. Sydney is host van de podcast Over Klanten Gesproken en bestuurslid van CX Circle, een onafhankelijk platform waar Customer Experience professionals hun kennis, inspiratie en netwerk delen.

Uitvoering: **gebonden**  
 Omvang: **160 pagina's**  
 Auteur: **Brouwer**  
 Twitter: **@sydneybrouwer**  
 Formaat: **14 x 21 cm**  
 ISBN: **9789089653932**  
 E-boek: **9789089653949**  
 NUR: **808**  
 Prijs: **€22,95**  
 Verschijnt: **maart 2018**





Foto: Emmily B

# WERKEN MET PERSONA'S EN PROFIELEN

## Het goede van hokjesdenken

Hoe kun je je klanten goed verder helpen? Door te zorgen dat je ze écht snapt. Door hun leefwereld en hun ervaringen in kaart te brengen en te zorgen voor inzicht in wie ze zijn en wat ze nodig hebben. Maar hoe doe je dat?

Met dit boek leer je hoe persona's en profielen in jouw organisatie het meeste waarde kunnen toevoegen. Persona's helpen je om je beter in klanten te kunnen verplaatsen. Met profielen kun je hen op maat bedienen, data driven en gepersonaliseerd. Het boek biedt je praktische handvatten voor ontwerp en onderbouwing, en tips en ideeën voor implementatie én dagelijks gebruik. Persona's en profielen zijn dus veel meer dan tools voor marketing

en sales; het zijn onmisbare hulpmiddelen voor je dienstverlening.

- Een praktisch boek waarmee je direct aan de slag kunt.
- Met handige tools om de leefwereld van je klant in kaart te brengen.

**HET EERSTE NEDERLANDSTALIGE BOEK  
OVER PERSONA'S EN PROFIELEN!**

**Boudewijn Bugter** en **Natanja de Bruin** zijn adviseurs bij onderzoeks- en adviesbureau Customer Revolution. Ze helpen opdrachtgevers om hun service te verbeteren en vernieuwen op basis van inzicht in klanten, hun leefwereld en hun ervaring.

Uitvoering: **paperback**  
 Omvang: **200 pagina's**  
 Auteur: **Bugter en de Bruin**  
 Twitter: **@boudewijnbugter**  
**@klantrevolutie**  
 Formaat: **17 x 24 cm**  
 ISBN: **9789089653970**  
 E-boek: **9789089653987**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€ 24,99**  
 Verschijnt: **mei 2018**





ALLES VERANDERT. ALLES  
IS CONNECTIE. NIETS IS NOG  
VOORSPELBAAR

Foto: VINCI Energies

RIK VERA

# MANAGERS THE DAY AFTER TOMORROW

Connect to many, engage individuals. Praktische tips voor radicale innovatie

In de bedrijfswereld van vandaag is alles anders. Leaders moeten zich verbinden met een zo groot mogelijk publiek, en tegelijkertijd het individu aanspreken, willen ze de toekomst overleven.

Maar hoe begin je daaraan? Hoe kun je als manager in een steeds onzekerder tijdperk dertig jaar vooruitkijken in de tijd en die blik omzetten in een plan voor de komende drie maanden? Wat drijft de nieuwe consument? Waarom moet alles snel, gemakkelijk, tof en eenvoudig? Waarom zijn data het nieuwe goud, en artificiële intelligentie een zegen?

Het antwoord is duidelijk. Om te blijven evolueren, moet je je laten inspireren door de wereld, je volledig richten

op de needs van de klant, focussen op mogelijkheden en blijven experimenteren.

- Houvast voor managers bij het einde van voorspelbaarheid.
- Ontkracht populaire mythes en wijst op de grote gevaren voor leiders.
- Combineert inzichten uit o.a. de sociologie, evolutietheorie, psychologie en biologie.

**Rik Vera** is partner bij consultancybedrijf nexxworks. Hij is een veelgevraagd internationaal keynotespeaker en adviseur op het vlak van extreme klantgerichtheid, disruptie, sales en marketing.

Uitvoering: **flexcover**  
 Omvang: **224 pagina's**  
 Auteur: **Vera**  
 Twitter: **@rikvera**  
 Formaat: **17 x 24 cm**  
 ISBN: **9789082542288**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€29,99**  
 Verschijnt: **maart 2018**





DE TIJD IS RIJP VOOR MOED EN VERBEELDINGSKRACHT,  
DE BULLSHIT VOORBIJ

Foto: Mirjam van der Linden

LEO VAN DE VOORT EN ROB FIJLSTRA

## RISICOVREUGDE

Leid liever evident gevaarlijk dan ogenschijnlijk veilig

Digitale, technologische en sociale ontwikkelingen ontgrenzen het speelveld van organisaties. Terwijl veranderingen over elkaar heen buitelen, liggen échte revoluties nog in het verschiet. De mogelijkheden zijn eindeloos – voor wie ze ziet en ernaar handelt. Maar te veel leiders onderschatten het belang en sluiten de ogen, waardoor bedrijven structureel onderpresteren. Dat kan anders. Nee: dat móet anders!

Dit boek is een pleidooi voor gedreven en gedurfd leiderschap. Heb je de moed om te doen wat nodig is en te dealen met tegenwind en onvoorziene omstandigheden? Durf je keuzes te maken op basis van incomplete informatie, zonder risico's uit de weg te gaan? Heb je de ver-

beeldingskracht om met een onderscheidend verhaal te komen dat anderen inspireert? Zodat je bedrijf optimaal rendeert? Dit boek opent je ogen. Onder het motto: liever evident gevaarlijk dan ogenschijnlijk veilig!

- Voor het eerst ontmoeten de 'harde' kant van corporate finance en de 'zachte' kant van organisatiepsychologie elkaar op ooghoogte.
- Een boek voor frisdenkende, prestatieaanjagers en status quo-uitdaggers.
- Inclusief tien spraakmakende businesscases over o.a. Rabobank, Ajax en Akzo Nobel.

**Leo van de Voort** is strategieadviseur in binnen- en buitenland. Zakenblad *Next!* riep hem uit tot een van de belangrijkste vernieuwers van het bedrijfsleven in de afgelopen jaren.

**Rob Fijlstra** is zelfstandig adviseur, spreker en schrijver. Als klankbord en inspirator helpt hij bedrijven bij vernieuwingen op het snijvlak van psychologie en bedrijfskunde.

Uitvoering: **gebonden**

Omvang: **200 pagina's**

Auteurs: **Van de Voort, Fijlstra**

Formaat: **14 x 21 cm**

ISBN: **9789089653994**

E-boek: **9789089654007**

NUR: **801**

Prijs: **€ 24,99**

Verschijnt: **april 2018**





Foto: Mirjam van der Linden

TJIP DE JONG EN JOSEPH KESSELS

# DENKEN IN ORGANISATIES

## Pleidooi voor een nieuwe Verlichting

Veel economische wetten die de basis vormden van het denken in organisaties werken niet meer. Het blinde geloof in marktwerking, vraag en aanbod en winstdenken zorgt ervoor dat bedrijven krakend tot stilstand komen. Het is hoog tijd om anders na te denken over samenwerken, duurzame ontwikkeling en rijkdom. Maar hoe dan?

In *Denken in organisaties* grijpen Tjip de Jong en Joseph Kessels terug op de belangrijkste inzichten uit de Verlichtingsfilosofie en passen die toe op de vraagstukken van de 21ste eeuw. Daardoor ontstaat er ruimte voor innovatie, vernieuwing en duurzame verandering. Al

filosofierend komen zij tot een geheel nieuwe en inspirerende routekaart waarmee ze de lezer nieuwe inzichten willen bieden om naar de toekomst van organisaties te kijken.

- Een filosofische manier van denken over organisaties toegankelijk en concreet gemaakt.
- Voorzien van prikkelende reflectievragen en inspirerende voorbeelden uit de praktijk, muziek, kunst en film.
- Inclusief interactieve website met achtergrondinformatie en aanvullende bronnen.

**Tjip de Jong** is zelfstandig organisatieadviseur en onderzoeker. Hij schreef een proefschrift over sociaal kapitaal en kennisproductiviteit. In 2016 verscheen zijn laatste managementboek *Verslaafd aan organiseren*.

**Joseph Kessels** is emeritus hoogleraar Human Resource Development aan de Universiteit Twente en coauteur van de bestseller *Opleidingskunde*. Samen met Cora Smit startte hij in 1977 Kessels & Smit *The Learning Company*.

Uitvoering: **gebonden**  
 Omvang: **160 pagina's**  
 Auteur: **De Jong en Kessels**  
 Twitter: **@tjip**  
**@JosephWMarie**  
 Formaat: **14 x 21 cm**  
 ISBN: **9789089654014**  
 E-boek: **9789089654021**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€ 22,99**  
 Verschijnt: **maart 2018**





KOTTEMAN, PORTMAN, HEDEMAN

## AGILE WITH A SMILE

Agile is hot. In korte tijd heeft de methode stad en land veroverd. Het wordt allang niet meer alleen gebruikt bij IT-projecten, maar ook bij procesverbetering, de versnelling van innovatie, de ontwikkeling van nieuwe producten en tal van andere projecten. Met agile gaat je project beter en je levert eerder op wat wordt gevraagd. Niets mis mee toch?

Agile is echter niet altijd de heilige graal. Waar je door rapportages bij de watervalmethode en PRINCE2 een goed overzicht had op de budgetten en deliverables kun je bij agile het overzicht kwijtraken. Het opleveren van de verschillende onderdelen en het sluitend maken van de puzzel is vaak een lastige zaak.

Bob, de hoofdpersoon van dit boek werkt op een agile manier, heeft Scrum teams ingericht, een Product Owner aangewezen, maar raakte het overzicht kwijt. Hij wint advies in en ziet dat met een paar eenvoudige aanpassingen het agile werken veel succesvoller kan zijn. En wat grappig is: de meeste van die aanpassingen kent hij al wel, want die komen uit de methoden die hij overboord had gezet toen ze agile gingen werken.

*Dus: agile kan met een smile, maar let even op een paar voorwaarden om het een groot succes te laten zijn!*

**EINDELIJK EEN ANDERE KIJK OP AGILE!**

**Dion Kotteman, Bert Hedeman en Henny Portman** zijn alle drie sprekers, trainers en schrijvers voor PRINCE2, agile, AgilePM en projectsabotage; zij gebruiken hun langjarige ervaring op het gebied van projectmanagement en – methoden om een nieuwe visie op agile werken te leveren.

Uitvoering: **gebonden**  
 Omvang: **128 pagina's**  
 Auteur: **Kotteman, Portman, Hedeman**  
 Twitter: **@DionKotteman**  
**@HennyPortman**  
**@Hedemanhc**  
 Formaat: **14 x 21 cm**  
 ISBN: **9789089653956**  
 E-boek: **9789089653963**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€20,00**  
 Verschijnt: **november 2017**



## A MODEL TO MASTER DIGITAL DISRUPTION

JO CAUDRON EN DADO VAN PETEGHEM

# DIGITAL TRANSFORMATION

## Bereid je organisatie voor op de toekomst

De laatste jaren hebben Jo Caudron en Dado Van Peteghem talrijke organisaties geholpen om zich klaar te maken voor de digitale revolutie. Daaruit ontstond hun Digital Transformation-model, dat de impact van het digitale op de activiteiten van een organisatie verklaart en voorspelt.

Deze derde editie van *Digital Transformation* is een update van het totaaloverzicht van het model en toont via de meest recente en concrete cases hoe het te integreren in de meest uiteenlopende bedrijfstakken. Want als organisatie je antwoord op de digitalisering uitstellen, is simpelweg onmogelijk geworden.

- Gefocuste en heldere blik op de grootste uitdagingen van vandaag.
- Met de juiste voorbeelden voor recente fenomenen.
- Praktische ideeën om meteen toe te passen.

## DERDE EDITIE VAN DE BESTSELLER!

**Jo Caudron** is Founding Partner bij Duval Union Consulting. Als ondernemer heeft hij altijd een passie gehad voor technologie en media. Hij is hij een veelgevraagd spreker op het vlak van digitale en sociale media en adviseert hij grote bedrijven in binnen- en buitenland.

**Dado Van Peteghem** is Managing Partner bij Duval Union Consulting, waar hij bedrijven helpt bij het opbouwen van duurzame digitale, sociale en mobiele strategieën. Bovendien is hij een veelgevraagd gastdocent en spreker.

Uitvoering: **flexcover**  
 Omvang: **254 pagina's**  
 Auteur: **Caudron en Van Peteghem**  
 Twitter: **@jcaudron @dadovanpeteghem**  
 Formaat: **17 x 24 cm**  
 ISBN: **9789082542295**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€29,99**  
 Verschijnt: **december 2017**





CREDIBILITY IS A LEADER'S CURRENCY. WITH IT, HE OR SHE IS SOLVENT; WITHOUT IT, HE OR SHE IS BANKRUPT.

– JOHN C. MAXWELL

MARC DORTU

## HOE WORD JE EEN GELOOFWAARDIG LEIDER?

De wereld om ons heen is volop in beweging; eenvoudige lijnorganisaties en leidinggeven alleen op basis van macht zijn passé. Dat vraagt andere kwaliteiten van jou als leidinggevende. Over een van de belangrijkste kwaliteiten van goed leiderschap lees je nauwelijks: geloofwaardigheid. Terwijl geloofwaardigheid de meest bepalende factor is voor de volgbereidheid van de mensen aan wie je leidinggeeft.

*Hoe word je een geloofwaardig leider?* is het eerste boek in Nederland dat de koppeling maakt tussen geloofwaardigheid en leiderschap. Organisatieadviseur Marc Dortu identificeerde in zijn dagelijkse praktijk 10 inconsistenties waarmee leiders onbewust en onbedoeld hun geloof-

waardigheid ondermijnen. Per hoofdstuk werkt hij deze inconsistenties uit aan de hand van heldere praktijkvoorbeelden en het directe effect ervan op de 7 steunpilaren van geloofwaardigheid.

- Het eerste boek in Nederland dat de koppeling maakt tussen geloofwaardigheid en leiderschap.
- Voor alle managers, directeuren en veranderprofessionals die willen werken aan geloofwaardiger en dus effectiever leiderschap.
- Een praktisch toepasbaar boek waarmee je bouwt aan je eigen geloofwaardigheid.

**Marc Dortu** is eigenaar van organisatieadviesbureau Convergent en heeft ruim vijftientig jaar ervaring als organisatieadviseur, trainer en verandermanager in de (semi)publieke sector. Hij is als manager organisatieontwikkeling verbonden aan de gemeente Den Haag. Eerder schreef Marc Dortu het boek *Je ziet het niet vanzelf!*

Uitvoering: **gebonden**  
 Omvang: **180 pagina's**  
 Auteur: **Dortu**  
 Twitter: **@MarcDortu**  
 Formaat: **14 x 21 cm**  
 ISBN: **9789089654038**  
 E-boek: **9789089654045**  
 NUR: **801**  
 Prijs: **€ 22,99**  
 Verschijnt: **april 2018**



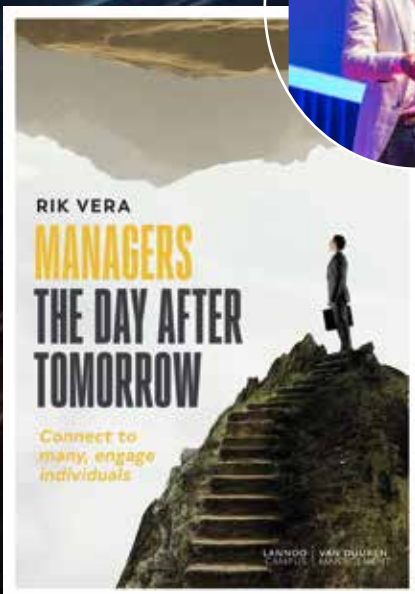
# EEN BLIK OP DE TOEKOMST ...



9789082542240



9789082542257



9789082542288

# TOT JE DIENST ...

Om de titels van Van Duuren Management nog toegankelijker te maken, bieden we je graag extra materiaal dat je ondersteunt bij de promotie.

Op verzoek maken we posters, flyers, roll-upbanners voor in de winkel en banners of andere content voor je sociale mediapagina's en website. Ook hebben we handige displays voor je boekhandel, die we gratis opsturen.

Ben je op zoek naar inspiratie of andere manieren om een specifieke titel of auteur in het zonnetje te zetten? Neem dan contact op met Yoram Vieveen ([yoram@vanduurenmedia.nl](mailto:yoram@vanduurenmedia.nl)). Belgische boekhandelaren kunnen contact opnemen met Liza Verhelle ([liza.verhelle@lannoo.be](mailto:liza.verhelle@lannoo.be), +32(0)51423689).

Ook voor inhoudelijke vragen over onze boeken of een specifiek onderwerp kun je ons altijd mailen of bellen.



## NEDERLAND

Van Duuren  
Management B.V.  
Triosingel 38  
4101 XC Culemborg  
T 0345 473391

*Accountmanagers*  
Yoram Vieveen  
M 06 10337748  
E [yoram@vanduurenmedia.nl](mailto:yoram@vanduurenmedia.nl)

Rutger Selle  
M 06 53737793  
E [rutger@vanduurenmedia.nl](mailto:rutger@vanduurenmedia.nl)

*Pers en promotie*  
Jorien Hanemaaijer  
M 06 20777377  
E [jorien@vanduurenmedia.nl](mailto:jorien@vanduurenmedia.nl)

-  [facebook.com/vanduurenmanagement](https://www.facebook.com/vanduurenmanagement)
-  [@vanduurenmanagement](https://twitter.com/vanduurenmanagement)
-  [linkedin.com/company/vanduurenmanagement](https://www.linkedin.com/company/vanduurenmanagement)
-  [www.vanduurenmanagement.nl](http://www.vanduurenmanagement.nl)

## BELGIË

LannooCampus Uitgeverij  
Erasmie Ruelensvest 179 bus 101  
B-3001 Leuven België  
[www.lannoocampus.be](http://www.lannoocampus.be)

*Docenten hoger onderwijs*  
Leen Wouters  
T +32(0)16 300 111  
E [leen.wouters@lannoocampus.be](mailto:leen.wouters@lannoocampus.be)

*Productmanagement*  
Nadine Algoet  
E [nadine.algoet@lannoo.be](mailto:nadine.algoet@lannoo.be)

*Pers en promotie*  
Hilde Snauwaert  
E [hilde.snauwaert@lannoo.be](mailto:hilde.snauwaert@lannoo.be)

Lien Vanden Bossche  
T +32(0)51 424 294  
E [lien.vandenbossche@lannoo.be](mailto:lien.vandenbossche@lannoo.be)

De informatie in deze brochure was juist bij het ter perse gaan en is onderhevig aan wijzigingen zonder voorafkondiging. Aan de gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

# 3X3 TOPPERS BIJ VAN DUUREN MANAGEMENT



9789089653635



9789089653901



9789089652850



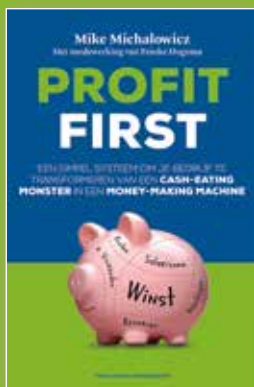
9789089653550



9789089653291



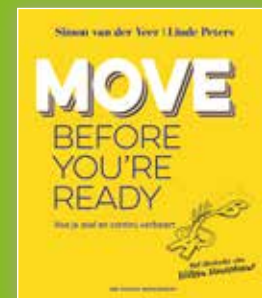
9789089653710



9789089653598



9789089653697



9789089653246