

VAN KLANTEN
NAAR FANS VOOR
HET LEVEN



SIX STAR SERVICE
IS SERVICE DIE
PERSOONLIJK,
MENSELIJK EN
UITERMATE
WAARDEVOL IS
VOOR DE KLANT.





SYDNEY BROUWER

SIX STAR SERVICE

Van klanten naar fans voor het leven

Veel organisaties willen fans maken van klanten, maar weinig organisaties lukt dit echt. Om dat te bereiken is geweldige service nodig. Service die zo buitengewoon goed is, dat klanten het gaan delen op verjaardagen, social media en online reviews. Service die de verwachting van klanten overtreft en daarom een extra ster verdient: een zesde ster. Dát is Six Star Service en dat maakt van klanten fans voor het leven.

In zijn nieuwe boek *Six Star Service* deelt Sydney Brouwer de simpele, maar doeltreffende formule om die service te verlenen. Door het volgen van drie eenvoudige stappen kan iedereen die contact heeft met klanten een positieve emotie en memorabele beleving creëren. Een boek boor-

devol voorbeelden en anekdotes uit de praktijk die inspireren om ook een extra stap te zetten voor de klant!

- Maakt een geweldige klantbeleving simpel, concreet en voor iedereen toepasbaar.
- Van de auteur van de bestseller *Klantgericht Leiderschap*.

Sydney Brouwer is veelgevraagd spreker over klantgerichtheid en auteur van *Klantgericht Leiderschap*. Hij is gespecialiseerd in organisaties die fans maken van klanten en medewerkers. Sydney is ook host van de 'Over Klanten Gesproken'-podcast en oprichter van CX Circle, het grootste platform van Nederland voor klantgerichtheidsprofessionals.

Uitvoering: **Hardcover**
 Omvang: **180 pagina's**
 Auteur: **Brouwer**
 Formaat: **14 x 21 cm**
 ISBN: **9789089654953**
 E-boek: **9789089654960**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 24,99**
 Verschijnt: **Juni 2020**





Waarom je als bedrijf klein moet blijven.

TONY DE BREE

GROEIEN ZONDER TE GROEIEN

Waarom je als bedrijf klein moet blijven

Bedrijven willen maar blijven groeien. Het aantal klanten moet groeien, evenals de omzet en het marktaandeel en ook internationaal moet je een speler worden, anders tel je blijkbaar niet mee. Je organisatie groeit 'natuurlijk' mee: het aantal personeelsleden, de gebouwen, ICT, vestigingen wereldwijd. Met deze instelling zijn veel bedrijven dik en log geworden, waardoor ze lijden aan organisatie-obesitas.

Maar is dat groeien nu wel echt nodig? Zou het niet geweldig zijn als je het aantal winstgevende, loyale klanten slim kunt laten groeien zonder je organisatie te groot en te dik te laten worden? En dat ook nog op een duurzame manier?

Tony de Bree ontkracht in *Groeien zonder te groeien* een aantal populaire mythes rond de dwangmatige overtuiging dat groeien móet. Hij geeft praktische tips over hoe je met je onderneming de juiste klanten bedient zonder je organisatie te laten groeien. Door slim te organiseren, met partners samen te werken en gebruik te maken van nieuwe ICT-toepassingen kun je slank en klein blijven, winstgevend zijn én duurzaam ondernemen.

Een boek boordevol praktische tips, cases, checklists en voorbeelden over hoe jij op een duurzame manier geld kunt verdienen én kosten kunt besparen.

Tony de Bree is ex-bankier en heeft 22 jaar ervaring met het beoordelen, waarderen en adviseren van ondernemingen. Hij is een high-energy speaker, gastdocent en businesscoach. Hij is auteur van o.a. *Dinosauriër of krokodil*, *Geld verdienen met jezelf*, *Kan het vliegen?* en *De scale-up blueprint*.

Uitvoering: **Paperback**
 Omvang: **160 pagina's**
 Auteur: **De Bree**
 Formaat: **15 x 23 cm**
 ISBN: **9789089654977**
 E-boek: **9789089654984**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 22,99**
 Verschijnt: **April 2020**





Maak vooral
het verschil
door wie je
bént!

ROB BERTELS EN GERLOF SCHUTTE

MEESTERADVISEUR

Handboek voor duurzame groei in je adviesrol

Wie vandaag de dag nog denkt als adviseur met kennis en kunde het verschil te kunnen maken, komt bedrogen uit. Ingrijpende technologische en sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen hebben een aanzienlijke impact op de rol en toegevoegde waarde van de adviseur. Om jouw rol als adviseur toekomstbestendig te maken, is het noodzakelijk je te ontwikkelen tot *meesteradviseur*.

Als meesteradviseur moet je beschikken over de M-factor. Een formule die bestaat uit zeven bouwstenen die aangeven met welk gedrag, mindset en vaardigheden je je kunt onderscheiden. Hierdoor ben je in staat om proactief een diepgaande, wederkerige en duurzame relatie te creëren. Je weet je klant te triggeren op voor hem relevante zaken

en maakt het verschil door wie je bent.

- Inclusief reflectievragen, technieken, tests en handvatten om direct aan de slag te gaan.
- Met een aanvullend hoofdstuk over de zes randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor de zogenaamde *meesterschapsorganisatie* (inclusief diagnose-instrument).
- Voor consultants, salesexperts, financials en andere adviseurs die de transitie van vakmanschap naar meesterschap willen maken.

Rob Bertels is organisatieadviseur, trainer en (management)coach en is partner bij Holland Consulting Group. Hij is gespecialiseerd in de persoonlijke begeleiding van management en medewerkers en de ontwikkeling van hun persoonlijke effectiviteit, met name in dienstverlenende (advies)organisaties.

Gerlof Schutte werkt als consultant en trainer in de dienstverlenende sector. Tevens is hij verbonden aan de Rabobank waar hij betrokken is bij de toekomstbestendige vakmanschaps- en meesterschapsontwikkeling van adviseurs.

Uitvoering: **Flexcover**
 Omvang: **360 pagina's**
 Auteur: **Bertels en Schutte**
 Formaat: **17 x 24 cm**
 ISBN: **9789089655059**
 E-boek: **9789089655066**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 34,99**
 Verschijnt: **Maart 2020**



Zonder visie ga je hard en snel maar niet dezelfde kant op. Zonder commitment houdt je team het niet vol. Zonder actie blijft het bij mooie intenties.



MURIEL SCHRIKKEMA MMV MARCO SCHEURS

ALLES INCLUSIEF

Ontdek hoe je alle kwaliteiten in je team nog beter benut!

Samen (team)doelen realiseren door alle aanwezige kwaliteiten te benutten is in de praktijk nog niet eenvoudig. En toch leidt dat op de langere termijn juist eerder tot succes. Veel professionals en teams werken nog individualistisch, vanuit automatische patronen ('zo doen wij dat hier') aan individuele doelen en ambities. En collega's dragen soms bij met andere kwaliteiten dan jijzelf. Dat is oncomfortabel en toch écht noodzakelijk om samen te leren beter te worden en doelen te realiseren.

Dit praktische boek geeft je een 'Alles Inclusief'-inzicht in hoe jij de aanwezige (diverse) kwaliteiten in je team nog beter kunt benutten. Met als doel om de teamdoelen optimaal te realiseren. Je ontdekt wat aandacht nodig

heeft, wat je daarin al goed doet en wat er beter kan. Ook leer je hoe je elkaar positief (*feedforward*) aanspreekt zodat er ook werkelijk geleerd wordt om samen beter te worden. De 'Alles Inclusief'-aanpak geeft vooral energie, zorgt dat je de juiste medewerkers aantrekt en behoudt, en er beter en innovatiever samengewerkt wordt.

- Een praktisch en inspirerend boek op basis van wetenschappelijke onderzoeken.
- Krijg inzicht in en ontdek hoe je elkaar *feedforward* geeft op basis van kwaliteiten.
- Leer wat jij al goed doet en met welke acties je de teamperformance samen nog beter kunt maken.

Muriel Schrikkema is expert in het creëren van een positieve, open- en actiegerichte cultuur, waarin diverse kwaliteiten/perspectieven worden geïncorporeerd en daadwerkelijk benut. Muriel is medeoprichter en programmadirecteur van Direction Europe en het HPO Center. Voor coauteur **Marco Schreurs** gaat er niets boven het transformeren van de prestaties van teams en organisaties. Marco schreef eerder de bestsellers *Animal Firm* en *Een High Performance Organisatie ... Wat is dat?*

Uitvoering: **Paperback met flappen**

Omvang: **200 pagina's**
Auteur: **Schrikkema en Schreurs**

Formaat: **15 x 23 cm**
ISBN: **9789089654922**
E-boek: **9789089654939**
NUR: **801**
Prijs: **€ 29,99**
Verschijnt: **Maart 2020**



TWEEDE
EDITIE

Politieke intelligentie
gaat over jezelf zijn
en slim opereren op
de werkvloer.

DEES VAN OOSTERHOUT

POLITIEKE INTELLIGENTIE

Meer invloed? Weten hoe de hazen lopen!

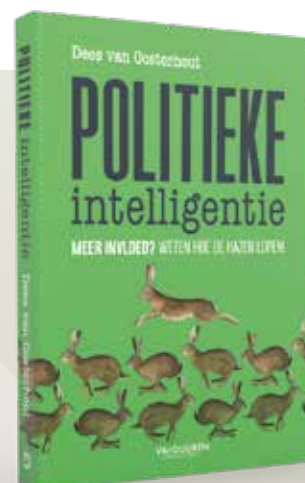
Wat bepaalt of je succesvol bent in je werk? Voor 40% zijn dat je inhoudelijke kwaliteiten. Maar daarmee kom je er niet. Want hoe deskundig je ook bent: 60% van je succes hangt af van je persoonlijke strategie. Hoe ga je om met machtsverschillen? Hoe achterhaal je de verborgen belangen? Hoe doorbreek je sabotagegedrag? Heb je de juiste mensen in je netwerk?

Wil je écht succesvol zijn? Dan moet je weten hoe het speelveld eruitziet en hoe je daar invloed op uitoefent. Kortom: weten hoe de hazen lopen. Dit heeft alles te maken met het herkennen van gedrag van anderen, commitment creëren, slimme deals sluiten en krachtige besluiten durven nemen. Dát is politieke intelligentie.

Strategisch omgaan met anderen en tegelijkertijd goed naar jezelf kijken: daar draait het om. Dat leer je niet door een cursus, training of opleiding te volgen. Politieke intelligentie ontwikkel je op de werkvloer. Dit boek vult dan ook het gat tussen (business)school en praktijk. Benieuwd hoe je je politieke intelligentie vergroot? Dit zijn de spelregels!

Dees van Oosterhout is directeur van Van Oosterhout Adviesgroep. Ze werkt als zelfstandig adviseur in de top van overheid en bedrijfsleven. Het is haar passie om haar opdrachtgevers zodanig te ondersteunen, dat zij vanuit hun kracht en authenticiteit hun beoogde doel en resultaat halen. Eerder verschenen van haar hand de boeken *Procesregie*, *Procesinterventies* en *Toolkit procesregie*.

Uitvoering: **Paperback**
 Omvang: **236 pagina's**
 Auteur: **Van Oosterhout**
 Twitter: **@VanOosterhoutBV**
 Formaat: **15 x 23 cm**
 ISBN: **9789089654991**
 E-boek: **9789089655004**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 22,95**
 Verschijnt: **Maart 2020**



HET GEHEIM VAN WERELDKLASSE.

JEROEN DE FLANDER

DE WETENSCHAP VAN SUCCES

Uitblinken kun je leren

De meeste mensen denken dat je de top alleen kunt bereiken met talent en wat geluk. Maar je wordt niet succesvol geboren, je hebt het zelf in de hand. Waarin je ook wilt uitblinken, grootse prestaties worden altijd bepaald door dezelfde drie principes: passie, meesterschap en veerkracht.

Dit boek onthult de buitengewone wetenschap achter topprestaties. Het onderzoekt de mindset van succesvolle artiesten, sporters en denkers. Aan de hand van verrassende statistieken en geavanceerde inzichten verpakt het de wetenschap in een fascinerend, leesbaar verhaal boordevol praktische tips om je te helpen succesvoller te zijn in werk en leven. Het geheim van wereldklasse!

- Gaat in tegen de heersende opinie over talent.
- Leuke wetenschappelijke feiten op een luchtige manier gebracht.
- Belicht actuele thema's, zoals passie, purpose, flow en weerstand opbouwen.

Jeroen De Flander is een strategie-implementatie-expert. Hij is professor aan de Tias Business School in Nederland, gastprofessor aan de London Business School en een veelgevraagde keynotespreker in meer dan veertig landen. Daarnaast is hij medeoprichter van het training- en consultingbureau *The Performance Factory* en voorzitter van de not-for-profitorganisatie The Institute for Strategy Execution.

Uitvoering: **Hardcover**
 Omvang: **200 pagina's**
 Auteur: **De Flander**
 Formaat: **17 x 24 cm**
 ISBN: **9789492873033**
 NUR: **800, 807**
 Prijs: **€ 29,99**
 Verschijnt: **Februari 2020**





VLAAMSE
EDITIE

MIKE MICHALOWICZ, FEMKE HOGEMA EN ILSE DIELTJENS

PROFIT FIRST

Een simpel systeem om je bedrijf te transformeren van een cash-eating monster in een money-making machine

Hoe zou het zijn als winst niet langer een resterend bedrag is dat aan het eind van het jaar hopelijk overblijft? Als het in plaats daarvan een bedrag is dat je bij iedere euro die binnenkomt veiligstelt? Zodat je meer winst maakt, meer overhoudt, meer kunt investeren, meer inzicht hebt, betere keuzes kunt maken en meer rust ervaart? Met dit boek geeft Mike Michalowicz je de tools om dit zelf te realiseren.

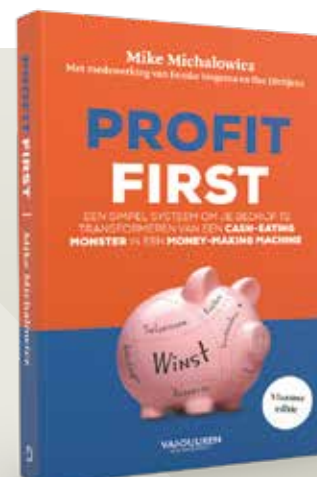
Profit First is een financieel systeem dat de financiële wereld volledig op zijn kop zet. Het veegt de internationale formule Omzet – Kosten = Winst van tafel. In plaats daarvan krijgt winst een prominente plek: Omzet – Winst = Kosten. Dit boek laat zien dat iedere ondernemer vanaf

de allereerste dag een financieel succesvol bedrijf kan runnen, door te focussen op winst. *Profit First*. Begin er vandaag nog mee!

- Nu in een Vlaamse editie, speciaal aangepast aan de boekhoudkundige en fiscale aspecten in België door Ilse Dieltjens.
- Voor ondernemers die vanaf vandaag permanent meer winst willen maken.

Mike Michalowicz is bestsellerauteur, ondernemer en spreker. Hij runt inmiddels zijn derde miljoenenbedrijf. Deze editie is tot stand gekomen met medewerking van financieel experts voor ondernemers **Femke Hogema** (ondernemer, spreker en auteur van meerdere bestsellers, zij bewerkte de oorspronkelijke versie naar het Nederlands) en **Ilse Dieltjens** (financieel ondernemerscoach en gecertificeerd in de Profit First-methodiek. In zeer praktijkgerichte sessies helpt zij ondernemers om grip te krijgen op hun cijfers).

Uitvoering: **Paperback**
 Omvang: **256 pagina's**
 Auteur: **Michalowicz, Hogema en Dieltjens**
 Formaat: **15 x 23 cm**
 ISBN: **9789089655011**
 E-boek: **9789089655028**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 31,50**
 Verschijnt: **Februari 2020**



DERDE
HERZIENE
EDITIE

ROZEMARIJN DOLS MMV MONIEK HIEMINK

PROFESSIELE LOOPBAANCOACHING

Praktijkboek voor het begeleiden van loopbaanvragen

Loopbaancoaching is een vrij jonge professie, die door verschillende maatschappelijke en economische ontwikkelingen volop in beweging is. In deze tijd van vele beroepskeuzemogelijkheden voor jongeren, het wegvallen van lifetime-employment, krapte op de arbeidsmarkt, burn-out onder dertigers en het vitaal houden van vijftigers en zestigers, schreeuwt het vak om professionalisering.

Professionele loopbaancoaching is een boek voor professionals die zich bezighouden met loopbaanvraagstukken. Deze herziene uitgave biedt niet alleen een geactualiseerd overzicht van de belangrijkste denkwijzen, methoden en technieken maar ook veel praktische tips. Aan bod komen onderwerpen als keuzebegeleiding, compe-

tenticoaching, levenscoaching, loopbaanconseling en coaching bij stress of burn-out. Daarmee biedt het boek een breed overzicht van mogelijke loopbaanvragen en is het dé gereedschapskist voor iedere loopbaancoach die zich wil professionaliseren en verdiepen!

- Meer dan 12.500 exemplaren verkocht.
- Aan deze editie is een nieuw hoofdstuk toegevoegd over studie- en beroepskeuzebegeleiding voor jongeren die verdwalen in een oerwoud van mogelijkheden en vaak keuzestress ervaren.
- Vanwege de praktische toepasbaarheid wordt het in veel verschillende opleidingen op het gebied van loopbaancoaching gebruikt.

Rozemarijn Dols is psycholoog, leiderschapstrainer, auteur van diverse coachboeken en bedenker van het Bevrijdingsspel. Zij houdt zich in de meest brede zin bezig met ontwikkeling van mensen in organisaties. Ze heeft haar eigen praktijk Dols-Consult en is partner bij De Nieuwe Verdieping.

Moniek Hiemink heeft als psycholoog/adviseur jarenlange ervaring op het vlak van selectie, loopbaan en ontwikkeling. Zij heeft een eigen praktijk als studiekeuze- en loopbaancoach waarin zij jongeren helpt met vragen over opleiding en motivatie.

Uitvoering: **Hardcover**
 Omvang: **336 pagina's**
 Auteur: **Dols**
 Formaat: **15 x 23 cm**
 ISBN: **9789089655035**
 E-boek: **9789089655042**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 29,95**
 Verschijnt: **April 2020**





Elke medewerker heeft het recht succesvol te zijn.

– Michael Ballé

TWEEDE
DRUK

PAUL VAN SCHAİK, ALFRED SCHMITS EN DENNIS STOUT

WIJ IS BELANGRIJKER DAN WHY

De prestatiedoorbraak van NS

Met het vervoer van 1,25 miljoen reizigers per dag en een plaats in de top vijf van beste treinbedrijven ter wereld timmert de Nederlandse Spoorwegen stevig aan de weg. Toch bleef de reizigerstevredenheid jarenlang achter. En wat het management ook probeerde, verbetering bleef uit. NS had een prestatieplafond bereikt.

Prestaties duurzaam op een hoger niveau brengen, lijkt voor veel organisaties een onmogelijke opgave. De harde realiteit is dat de meeste verbeterprogramma's falen. Verandering volgt op verandering en de organisatie raakt uitgeput. In dit boek laten drie veranderaars zien hoe NS de afgelopen jaren het prestatieplafond wist te doorbreken met een compleet nieuwe manier van verbeteren. Een holis-

tische aanpak waarin de medewerkers centraal staan. Want het draait niet om het waarom van de verandering, maar om de mensen die samen de verandering teweegbrengen.

- Een uniek inzicht in de succesvolle verbeteraanpak van Nederlands grootste vervoerder.
- Gebaseerd op een Lean-werkwijze en psychologische inzichten.
- Inspiratie voor directie, managers en teams om alle prestatieplafonds te doorbreken.

De auteurs waren direct betrokken bij de nieuwe manier van verbeteren bij NS, waardoor directie, managers en medewerkers het prestatieplafond doorbraken.

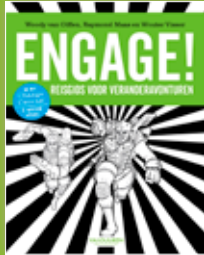
Paul van Schaik was ruim 5 jaar als programmadirecteur verantwoordelijk voor een Lean-werkwijze bij NS Operatie. Hij is Partner bij FTE Impovery en auteur van *De prestatiedoorbraak*. **Alfred Schmits** was als bestuurscoach betrokken bij de ontwikkeling van managementteams. En **Dennis Stout** was lijnmanager van duizend machinisten en conducteurs en vervolgens projectdirecteur van een van de grootste operationele veranderingen van NS in de afgelopen jaren: spoorboekloos rijden.

Uitvoering: **Hardcover**
 Omvang: **208 pagina's**
 Auteurs: **Van Schaik, Schmits en Stout**
 Formaat: **15 x 23 cm**
 ISBN: **9789089654427**
 E-Boek: **9789089654434**
 NUR: **801**
 Prijs: **€ 29,99**



Voorjaar
20
20

3X3 TOPPERS BIJ VAN DUUREN MANAGEMENT



9789089654632



9789089654694



9789089654731



9789492873026



9789089654519



9789089654274



9789089654472



9789089654458



9789089654151

VANDUUREN
MANAGEMENT

www.vanduurenmanagement.nl

Nederland

Van Duuren Management B.V.
Triosingel 38
4101 XC Culemborg
T 0345 473392

Rutger Selle

M 06 53737793

E rutger@vanduurenmedia.nl

België

Uitgeverij Lannoo
Kasteelstraat 97
8700 Tielt
T: +32 51424272
www.lannoo.be

Nadine Algoet

T +32 51423685

E nadine.algoet@lannoo.be