VASTGOED JOURNAAL

NeVaCon 2019: succesvolle makelaar door kennisbrokering en klantgerichtheid

13-06-2019 10:20

Op vrijdag 21 juni 2019 vindt het Nederlands Vastgoed Congres (NeVaCon) plaats in Nijkerk. Zoals eerder aangekondigd is Vastgoedjournaal de mediapartner van NeVaCon. NeVaCon is het jaarlijkse vastgoedevent georganiseerd door VBO, waar verschillende sessies gegeven zullen worden door inspirerende sprekers. Hier zullen ook de onderwerpen kennisbrokering en klantgerichtheid aan bod komen.

Een makelaar ben je niet, maar word je doormiddel van kennisbrokering. Succesvolle makelaars leren van hun klanten of van projecten met klanten, hierdoor herkennen ze sneller de behoeftes van hun potentiële klanten en kunnen ze gepersonaliseerde oplossingen aanreiken aan hun klanten. Dit fenomeen heet kennisbrokering. Hoe worden makelaars kennisbrokers? Succesvolle makelaars stellen carrièredoelen, ze willen herkenbaar zijn in de markt en trekken de aandacht van klanten naar zich toe.

Neuro-economie
Auteur en spreker professor Willem Verbeke Ph.D. is professor in Sales en Account Management aan de Erasmus School of Economics te Rotterdam. Onderzoek naar het menselijk brein staat hoog in het vaandel om zo voorop te lopen in de neuro-economie. Tevens is hij mede-eigenaar van Professional Capital B.V. te Rotterdam, het moederbedrijf van ExploreMe. Tijdens NeVaCon zal Willem Verbeke dieper ingaan op bovengenoemde onderwerpen. Benieuwd wat professor Willem Verbeke hierover gaat vertellen? Kom naar zijn lezing op NeVaCon 2019!

Klantgerichtheid en klantbeleving
Hoe beleven uw klanten u en/of uw kantoor? Waarom kiezen ze ervoor om met u te gaan werken, of waarom kiezen ze voor een ander? Waar vroeger gekeken werd naar het leveren van de beste prijs en de beste dienstverlening, is de markt hedendaags meer ingericht op de verwachtingen en wensen van de (potentiële) klanten. Zo is deze klantbeleving niet meer beperkt tot het aanschafmoment. Het omvat alle activiteiten en contactmomenten die de ervaring van een klant kunnen beïnvloeden. Tegenwoordig staan in de klantreis steeds meer soft skills en extra's centraal, en zijn de verwachtingen de prioriteit. De meeste organisaties hebben een goed beeld van de kosten en basis contactmomenten, maar niet van de gemiste opbrengsten en mogelijke extra's.

Larissa Zielstra, algemeen manager van EMIC, zal tijdens haar lezing op NeVaCon vertellen hoe u erachter kunt komen hoe uw klanten u en/of uw kantoor beleven. En nee, dit doet u niet door achteraf een mailing uit te sturen met de vraag of zij aan een klanttevredenheidsonderzoek willen meewerken. EMIC is een onderzoeksbureau wat verschillende makelaarskantoren helpt de klantbeleving in kaart te brengen en naar een hoger niveau te tillen. Nieuwsgierig naar de lezing? Kom langs en raak geïnspireerd!

Registreer u nu!
Heeft u zich al geregistreerd voor NeVaCon? De toegang voor NeVaCon is gratis. Registreer u nu via Nevacon.nl! Tevens vindt u hier meer informatie over bovengenoemde onderwerpen.

Sandra Lissenberg