

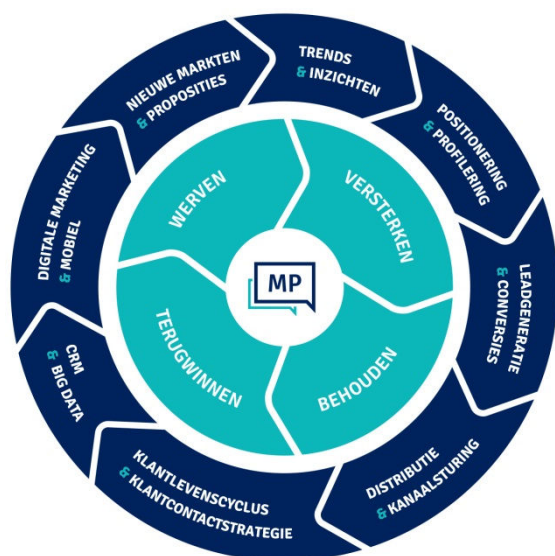
Klantrelaties bouwen: hoe doe je dat?

KlantRelatieBouwer: van klantrelaties via klantwaarde naar duurzame groei.

In zowel de profit als non-profit is de kwaliteit van de relatie met uw klanten cruciaal voor duurzaam succes. Een product is vaak relatief eenvoudig te kopiëren, service is met wat meer moeite ook te dupliceren, maar het inbreken op een sterke relatie is verreweg het lastigste voor concurrenten.

‘Het inbreken op een sterke relatie is verreweg het lastigste voor concurrenten’

U spreekt die klant regelmatig en weet daardoor meer van hen. U begrijpt ze als geen ander en – héél belangrijk – hebt het vertrouwen van de klant gewonnen en een sterke relatie opgebouwd. Zolang de klant tevreden is over het product (inclusief de prijs/kwaliteit verhouding), de service en de relatie, zal hij waarschijnlijk een voorkeur houden voor uw organisatie.



KlantRelatieBouwer

Vreemdgaan

Maar de werkelijkheid is vaak weerbarstig! In de praktijk wordt klantkennis vaak slecht vastgelegd en matig benut, waardoor relaties oppervlakkiger worden en de kans toeneemt dat de klant toch voor een ander kiest. Net als in een echte relatie tussen twee geliefden, is het verliezen van inzicht in de ander de mogelijke opmaat naar een klant die vreemd gaat bij de concurrent.

‘Het verliezen van inzicht in de ander is de opmaat naar een klant die vreemd gaat’

Van werven tot terugwinnen

Afhankelijk van de doelstellingen en het klantportfolio kiest een organisatie een mix tussen het werven van klanten (nieuwe instroom), het behoud van klanten en het terugwinnen van klanten. Een start-up focust primair op werving, een volwassen bedrijf richt zich naast werving veel nadrukkelijker op cross- en upsell aan bestaande klanten.

Klantwaarde realiseren – onze aanpak

MarketingProfessionals.nu ontwikkelde de KlantRelatieBouwer. Hiermee analyseren onze consultants uw specifieke context vanuit de volgende acht vragen en perspectieven:

- Speelt u succesvol in op actuele **markttrends & klantinzichten**?
- Is uw **positionering & profilering** echt onderscheidend?



- Haalt u voldoende rendement uit **leadgeneratie & conversie**?
- Waar liggen kansen ten aanzien van **distributie & kanaalsturing**?
- Wanneer en hoe benadert u klanten met uw **contactstrategie**?
- Maakt u optimaal gebruik van **CRM & (big) data analyse**?
- Haalt u het maximale uit **digitale marketing en mobiel**?
- Wat zijn voor uw organisatie de **nieuwe markten en proposities**?

Door deze perspectieven te hanteren kijken we nadrukkelijk naar het externe krachtenveld, de marktkansen, uw onderscheidend vermogen en de (marketing) competenties van uw organisatie.

Onze werkwijze

We stellen een projectteam samen van senior adviseurs met een goede track record op bovenstaande disciplines. We starten de analyse met een quick scan van uw huidige situatie en brengen de belangrijkste kansen en bedreigingen in kaart. In ons advies stellen we een plan van aanpak voor om de benoemde kansen te verzilveren op zowel korte als middellange termijn

MarketingProfessionals.nu

MarketingProfessionals.nu B.V. levert hoogwaardig marketingadvies op interim- en projectbasis. Daarnaast geven we gerichte marketingtrainingen. Onze beloften:

- Langetermijn focus: **klantrelatie staat centraal** - hiertoe ontwikkelden wij de KlantRelatieBouwer.
- **Focus op uitvoerbaarheid** van adviezen (*'ability to execute'*).
- **Netwerk van experts:** selecte groep van professionals vormen samen een projectteam: flexibel, schaalbaar en scherpe prijsstelling.
- **Betrokken:** 'uw winkel is onze zaak'.

Contact

Benieuwd naar wat wij voor uw organisatie kunnen betekenen? Neem vrijblijvend contact op met MarketingProfessionals.nu voor een gesprek. We komen graag bij u langs.

MarketingProfessionals.nu B.V.
Telefoon 070 514 77 68
Den Haag
www.marketingprofessionals.nu
info@marketingprofessionals.nu

