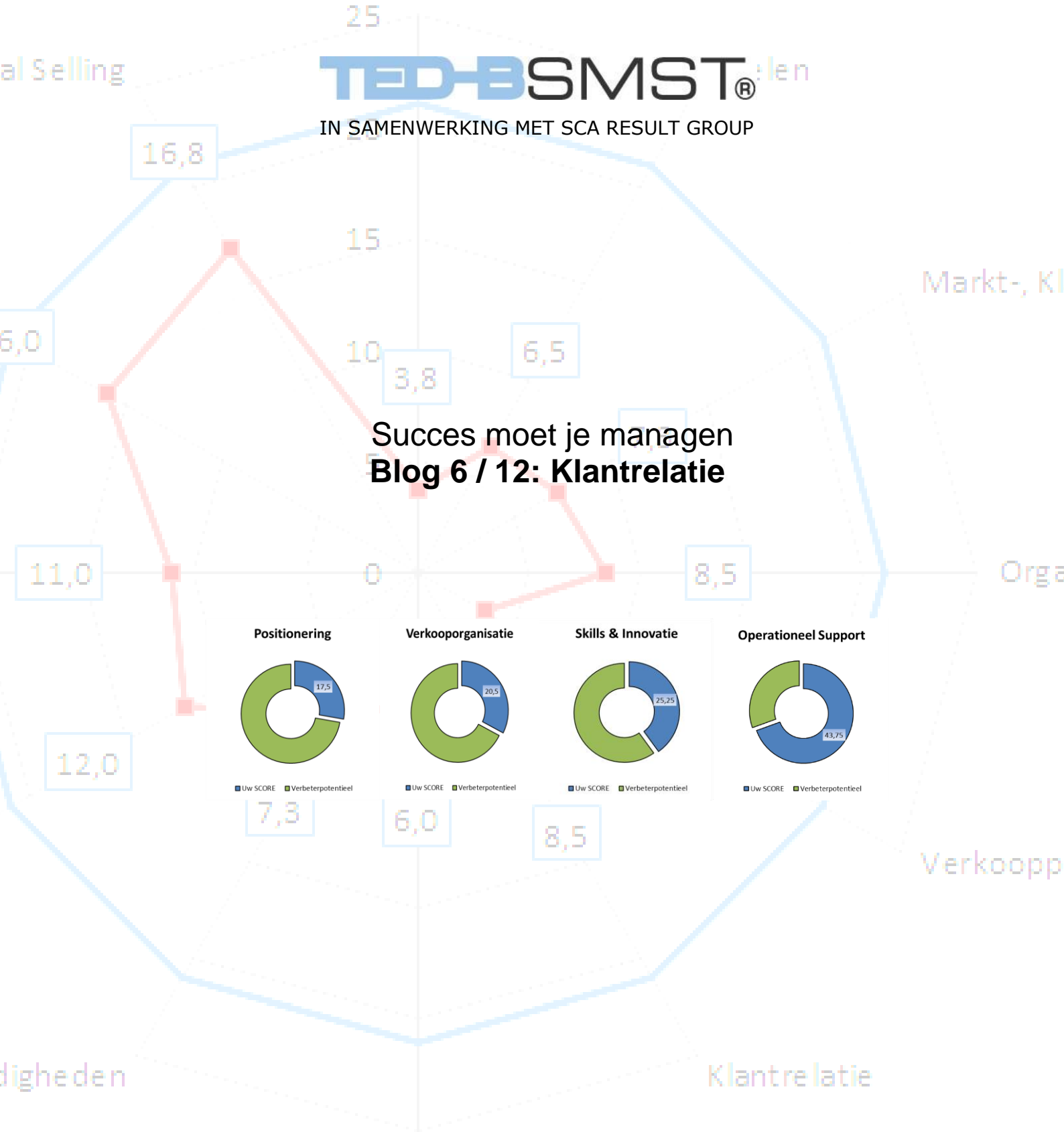


Strategie

TED-B SMST®

IN SAMENWERKING MET SCA RESULT GROUP

Succes moet je managen
Blog 6 / 12: Klantrelatie



Procesoptimalisatie

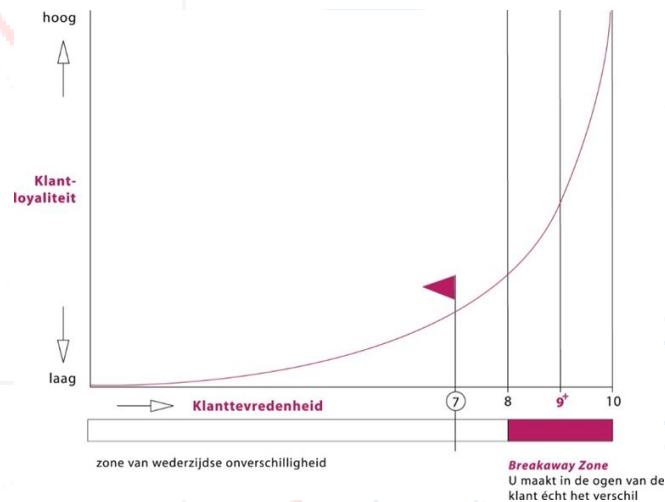
Klantrelatie: het managen van verwachtingen!

Het ontwikkelen van een klantrelatie is nog niet zo makkelijk. Idealiter zijn we op zoek naar loyale klanten. Klanten die regelmatig bij ons terugkomen. Dat borgt de continuïteit van organisaties. Het ontwikkelen van loyale klantrelaties is naar ons inzicht zeer goed mogelijk, maar je moet er wel veel voor doen.

In dit 6^e blog, in een reeks van 12, nemen wij je mee langs de relevante aandachtsgebieden van Sales & Marketing.

“Er is pas sprake van een klantrelatie als duidelijk is, welke waarde de relatie toevoegt”

Het behoeft geen betoog dat er een (causaal) verband bestaat tussen klanttevredenheid en klantloyaliteit. Onderstaande grafiek maakt dit inzichtelijk:



Uit een groots opgezet onderzoek (Jones & Strasser) is vastgesteld dat er eigenlijk pas sprake is van een loyale klantrelatie vanaf een klanttevredenheidsscore 9+. Dit afgezet tegen een gemiddelde score van een 7,0 bij de meeste organisaties, levert de verklaring op waarom er zoveel prijs, lees margedruk is. Waarom we soms ineens een aantal klanten zien overstappen naar de concurrent, die het overigens vaak ook niet veel beter doet.

Het antwoord ligt besloten in de vraag, welke waarde wij toevoegen aan onze relatie. U zult een 9+ waardering moeten gaan scoren op de elementen die er voor uw klant echt toe doen. Wij noemen deze elementen: de Momenten van de Waarheid (Moments of Truth).

- vraag uw klant welke elementen zij als belangrijkste zien in hun relatie met uw organisatie (meten van uw performance);
- vraag uw klanten hoe zij deze elementen thans waarderen;
- vraag uw klanten wat er goed gaat
- vraag uw klanten wat er beter kan

Dit zijn de startvragen. U bent in elk geval op weg. Vergeet niet de ontwikkelde verbeterpunten met uw klanten te delen. Communicatie is ook voor dit traject essentieel.

“Ontwikkel Moments of Truth naar Moments of Magic”

Namens TED-B Associates en Roel Wollaert Consulting:

Thom Arendsen (06-51206833) & Roel Wollaert (06-18711298)