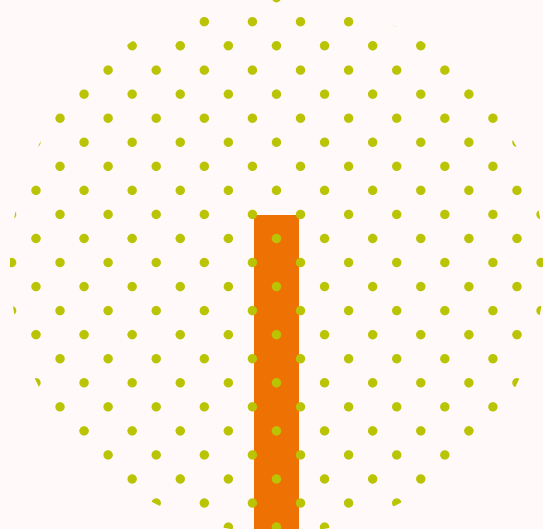


BASISRECEPT VOOR MARKETING VAN DIENSTEN

GROEI MET BESTAANDE
KLANTEN

DEEL 1





TOPPERS VAN KLANTEN

Begin bij het begin

Ben je zoekende naar manieren om je marketing (nu écht) te verbeteren? Dan ben je vast al talloze trucjes en beloftes tegengekomen, en de laatste marketingtrends. Allemaal leuk en aardig, maar wat gaat jou nu echt effectief helpen om resultaat te behalen?

Ik geloof in denken, werken en organiseren vanuit de klant. Jouw klant. Zelfs voor mij draait het allemaal om jouw klanten. Niet alleen je toekomstige klanten, maar ook de huidige.

De eerste stap om jouw marketing in te zetten om je doelen te behalen — van omzet behouden tot flink laten groeien — is van je klanten ambassadeurs maken.



WAAROM ZOU JE DE FOCUS OP HET BEHOUD VAN KLANTEN MOETEN LEGGEN?

Als ondernemer kun je die euro maar één keer uitgeven. Natuurlijk blijft het van belang om nieuwe klanten aan te trekken. Daarover wordt al veel gecommuniceerd. Klantbehoud wordt onderbelicht. Binnen zakelijke dienstverlening is vertrouwen een zeer belangrijke factor. Dat vertrouwen heb je al van je huidige klanten.

Door hier gebruik van te maken verhoog en behoud je omzet. Ja, echt: je zult zien wanneer je een goede relatie hebt je jouw omzet verhoogt. Hoe? Dat ontdek je hier in deze 5 stappen.

It takes months to find a customer and only seconds to lose one

5 STAPPEN

VOORBEHOUD EN GROEI VAN JOUW OMZET

Als ondernemer wil je dat jouw bedrijf gezond blijft en groeit, door klanten te helpen die bij jouw bedrijf passen. Maar hoe zorg je er ook voor dat je huidige klanten “blij” blijven?

Je hebt al genoeg op je bord liggen om je daarin te verdiepen.

Marketing is niet moeilijk — als je alles goed afstemt op jouw klant.

Wil je weten waar je moeten beginnen met je aanpak je continuïteit te waarborgen?

Blijf lezen!

1. MAAK ÉCHT KENNIS MET JE KLANTEN

BEGIN BIJ HET BEGIN

Ken je klant. Weet jij werkelijk wie jouw klanten zijn? Ook in B2B doe je zaken met mensen en niet met bedrijven. Als ondernemer van een klein tot middelgroot bedrijf zijn jij en je team de verpersoonlijking van jouw dienst of product.

Kijk wat je nu weet van jouw klanten. Hoe meer je weet, hoe beter je jouw marketingactiviteiten en manier van communiceren hierop kunt afstemmen.

Zorg voor een kort en bondig plan. Welke klanten kun je op welke manier en via welk kanaal bereiken? Als je het niet weet, hoef je niet altijd tijd en geld te steken in een lastig marktonderzoek. Marketing draait om mensen, en mensen kun je gewoon wat vragen. Wat vindt jouw klant het prettigst? Door actief te vragen en te luisteren, sluit je service nog beter aan.

*Het is handig om een overzicht te maken van jouw klanten
en vast te leggen hoe jij ze komend jaar wilt
benaderen, spreken, verrassen*

2. WAT WIL JE BEREIKEN? WAT ZIJN JE DOELSTELLINGEN

Nu je echt weet wie je klanten zijn, wat ze ooit gekocht hebben, hoe “blij” ze met je zijn, welke problemen ze hebben of wat ze wensen voor de toekomst, kun je bepalen wat jouw doelstelling is.

Doelstellingen

- Herhaalopdrachten
- Verhogen aantal ambassadeurs
- Versterken relatie
- Verleiden naar andere diensten (cross selling)
- Minder klachten (meer klanttevredenheid)

3. AANDACHT IS JET NIEUWE GOUD

ALLES WAT AANDACHT KRIJGT GROEIT

Iedere klant heeft aandacht nodig. De relatie die je kunt opbouwen met je klant is een unieke kans om je te onderscheiden van je concullega's.

De intensiteit van de aandacht en het effect ervan verschilt per klant. Binnen de zakelijke dienstverlening wordt vaak gezegd: je bent zo goed als je laatste opdracht.

De manier waarop een klant aandacht krijgt voor, tijdens en na je opdracht zijn van cruciaal belang in het proces om hen tot ambassadeur te maken. Je wilt dat ze terugkomen bij het volgende probleem dat moet worden opgelost.

Een klant blijft niet altijd weg omdat je de opdracht niet goed hebt uitgevoerd of opgelost.

Vaak ligt het aan de persoonlijke aandacht die hij krijgt.

4. VERRAS EN OVERTREF

Verras je klant van tijd tot tijd door boven verwachting te presteren.

Maak er geen gewoonte van, juist de uitzondering zorgt voor een geweldige ervaring.

Het delen van zo'n ervaring zorgt voor betere online zichtbaarheid.




5. CONTINUÏTEIT IN JE AANPAK

Het klinkt als een open deur, maar de ervaring leert dat ik die deur toch nog vaak moet aanwijzen.

Ik zie ondernemers enthousiast met tips en plannen aan de slag gaan. Maar door de tijd heen worden ze opgeslokt door de waan van de dag.

Dit is makkelijk te voorkomen door de planning die je gemaakt hebt en het overzicht per klantgroep erbij te houden. Door iedere week daar tijd voor vrij te maken of te zorgen dat een medewerker hiervoor verantwoordelijk is.

En als je geen tijd hebt dat uit te besteden. Dan weet je dat continuïteit gewaarborgd blijft. Het is voor jouw klanten natuurlijk heel vreemd een tijd lang veel te zien, te horen en betrokken te zijn en dan terug te vallen in radiostilte.





MARKETTHINGS

Klaar voor de next stap?

Ik sta naast jou als ondernemer om je te helpen jouw marketingactiviteiten naar het volgende niveau te brengen. Off- en online.

Ik zorg voor continuïteit en groei van jouw bedrijf, nieuwe klanten en tevreden huidige klanten. Niet alleen met plannen, maar ook met ontzorgen en regelen.

Met realisatiekracht en persoonlijke afspraken waarbij je me 24/7 kunt mailen, appen, bellen.

Ontdek wat we samen kunnen bereiken. Maak direct een **[afspraak in mijn agenda.](#)**

Ciao

Susan

www.marketthings.nl

