

Nieuws

Overzicht
Dossiers
Mediafacts Alert
Blogs
RSS

Laura Nuhaan (Webpower): “volg je klant op zijn customer journey”

NIEUWS 5 DEC 2013 DOSSIER content, marketing & sales, online uitgeven

0 Reactie

“Marketing is in de kern al decennia hetzelfde, maar de customer journey is voor altijd veranderd”, vertelde Laura Nuhaan, CMO bij email marketing automation provider Webpower tijdens de Mediafacts Nationale Uitgeefdag. “Deze is niet meer rechtlijnig, dus je komt nu op allerlei manieren met de klant in contact.” (Beluister aan het einde van dit artikel tevens het audio-interview met Laura Nuhaan over marketing binnen het uitgeven).



“De moderne klant heeft al het geschreeuw van push-marketing uitgezet. 60% van wat de klant doet gebeurt online. Daarom is het in kaart brengen van de customer journey heel belangrijk”, vertelt Laura Nuhaan van Webpower in haar sessie tijdens de Mediafacts Nationale Uitgeefdag 2013.

Oké, maar hoe doe je dat? “Begin met het in kaart brengen van wie je klant is en wat die doet. Waar zoekt de klant bijvoorbeeld zijn informatie?” De sleutel van moderne marketing ligt bij relevantie. “De klant heeft zoveel verschillende informatiebronnen tot zijn beschikking. Je moet daarom op zoek naar het raakpunt van jouw boodschap met de interesse van de klant.” Nuhaan raadt aan om de klant simpelweg te vragen wat hij of zij wil. “Hoe meer je van je klant weet, hoe gerichter je informatie naar hem kunt sturen.”

Segmentatie in vorm

Ze haalt het 'Sex & the City-model' aan: “Er zijn in al die series steeds vier verschillende archetypes. Er zijn ook verschillende manieren waarop mensen content tot zich nemen. Kennis over je publiek kun je zo doorvertalen naar hoe je je boodschap presenteert. Waarom zou je je nieuwsbrief bijvoorbeeld naar iedereen in dezelfde kleur en boodschap sturen? Speel in op de verschillende archetypes en vergroot je resultaat.”

Segmentatie vergroot de kans dat je de lezer vasthoudt: “Veel bedrijven willen heel erg veel tegelijkertijd zeggen en overstelpen de klant met content waar hij geen behoefte aan heeft. Zo raak je je klanten kwijt.”

Sales

Volgens Laura Nuhaan is content nodig om klanten te creëren en te verleiden tot het doen van nieuwe aankopen: “De meeste bedrijven laten leads meteen vallen zodra het niet direct tot verkopen leidt. Met de juiste content kun je die leads vasthouden en later verleiden tot een aankoop. Ook je eenmalige klanten kun je met content verleiden tot meer aankopen: wie iets heeft gekocht, kun je meer informatie en aanbiedingen sturen die met die aankoop te maken hebben.”

Uitgeverijen

Nuhaan denkt dat uitgeverijen nog grote slagen kunnen slaan wat betreft emailmarketing: “Je hebt content, databases en klanten, daar kun je waarschijnlijk veel meer mee doen. Bij uitgeverijen gaat de vernieuwing langzamer, maar je ziet al wel wat leuke initiatieven ontstaan.”

Meer weten? Beluister dan [het audio-interview](#) dat Wim Danhof tijdens de Mediafacts Nationale Uitgeefdag voerde met Laura Nuhaan.

INLOGGEN NIEUWSBRIEF

Gebruikersnaam (uw e-mailadres)

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)
[Activeer uw inlog / gebruikersnaam vergeten?](#)

REGISTREREN LOGIN

MEDIAFACTS APP



VACATURES

[Naar alle vacatures](#)

OUDER ARTIKEL

NIEUWER ARTIKEL

DELEN



Reacties 0

Reageer



Naam *Verplicht*

Email *Verplicht*

Website

[▶ REAGEREN](#)[Privacy & Terms](#)

Mediafacts iPad app

NU BESCHIKBAAR
▶ Download app via iTunes**mF** Download de gratis iPad Mediafacts app.

ABN AMRO Visie op Uitgeverijen

23 OKTOBER 2014

Ook in 2014 zien uitgeverijen de omzet dalen, met name vanwege de structurele daling in de advertentie-inkomsten. Advertentiegeld verdwijnt van print naar online, maar uitgeverijen zien hier slechts een heel klein deel van terug. ABN AMRO ziet weinig kans op verbetering. Wel groeien sommige

[Meer...](#)

Nationale Uitgeefdag 2014

29 DECEMBER 2014

Met 29 presentaties en 32 sprekers was er voor elk wat wils op de Mediafacts Nationale Uitgeefdag 2014 in De Fabrique in Utrecht. Nieuwe businessmodellen, nieuwe manieren om de lezer te leren kennen en 'lean publishing' voerden de boventoon tijdens dit evenement dat door meer dan 400 mensen werd

[Meer...](#)

In deze site

OVER MEDIAFACTS[Colofon](#)
[iPad app](#)
[Contact](#)**NIEUWS**[Artikelen](#)
[Nieuwsbrief](#)
[RSS](#)**KALENDER**[Mediafacts Academy](#)
[Overige Events](#)**CASE STUDIES**[CASE STUDY](#)
[Download app](#)**MEDIAMENSEN**[Profielen](#)
[Vacatures](#)**SERVICE**[Adverteren](#)
[Abonnementen](#)
[Contact](#)
[Colofon](#)
[FAQ](#)**FACTS & FIGURES**[Overzicht](#)**ACADEMY**[Cursus aanbod van Mediafacts](#)**mF**