



BRINGING KNOWLEDGE TO THE WORLD

Customer Bonding

Klantenbinding: u heeft het in de hand

Investeren in trouwe klanten

Trouwe klanten hebben een enorme impact op het rendement van een bedrijf. Studies tonen aan dat een verbetering van vijf procent in het klantenbehoud een verhoging van het rendement van vijftientig tot tachtig procent kan betekenen, afhankelijk van de sector. Het is vijf tot tien keer goedkoper om een bestaande klant te behouden, dan om een nieuwe klant te maken. Ruim negentig procent van de omzet van dit jaar is afkomstig van de bestaande klanten.

Deze ijzeren marketingwetten gelden in zowat alle sectoren. Toch wordt doorgaans minder dan de helft van het marketing- en promotiebudget geïnvesteerd in de bestaande klanten.

Vijf tips om nooit meer te vergeten

Uniek is dat elk van deze tips geïllustreerd wordt door middel van één van de vijf vingers van de hand. Deze eenvoudige, ludieke aanpak heeft een enorm leereffect. Notities nemen hoeft niet. Het volstaat dat u elke dag een blik werpt op de vingers van uw hand, om u meteen de praktische tips te herinneren.

- De pink: tips om kleine klanten te laten groeien in omzet en rendement
- De ringvinger: tips om succesvolle klantenbindingsprogramma's op te zetten
- De middenvinger: tips voor het opvangen en verminderen van klachten
- De wijsvinger: tips om elke individuele klant beter te leren kennen en de interactie met uw bedrijf te versterken.
- De duim: tips om uw medewerkers te motiveren om klantgericht te denken en te werken.

Alle tips worden geïllustreerd met voorbeelden en cijfers uit diverse sectoren en diverse landen. Bovendien is het mogelijk om de voorbeelden en tips aan te passen aan de specifieke situatie van uw bedrijf.

Ideaal voor verkopers, dealers, agenten, distributeurs

Deze speech is ideaal om een motivatievergadering te openen of af te sluiten. U mag er zeker van zijn dat de deelnemers zich nog lang deze unieke en bijzonder praktische "vingertips" zullen herinneren. Elke dag opnieuw worden ze op een eenvoudige wijze herinnerd aan hun opdracht: trouwe, rendabele klanten maken én behouden.

Duur

Minimaal: 45 minuten

Maximaal: Workshop 1 dag