

Klantgerichtheid levert geld op!

MASTERCLASS



KIVI NIRIA

December 2013

Achtergrond gegevens

Bart van Emden

1 april 2008:

Oprichting marketingbureau voor
dienstverleners & eigenwijze
professionals

**Van Emden Marketing
Consultancy bv**

1998-2008:

Marketing Manager
Royal Haskoning

Opleiding:

Radboud Universiteit
Marketing en Massacommunicatie



MS Navigathor 1914

Klantgerichtheid...



Ontwikkelen van klantgerichtheid, begint met het uitgangspunt dat je eigenlijk niets weet van je klanten....

Maar HOE doe je zoiets?



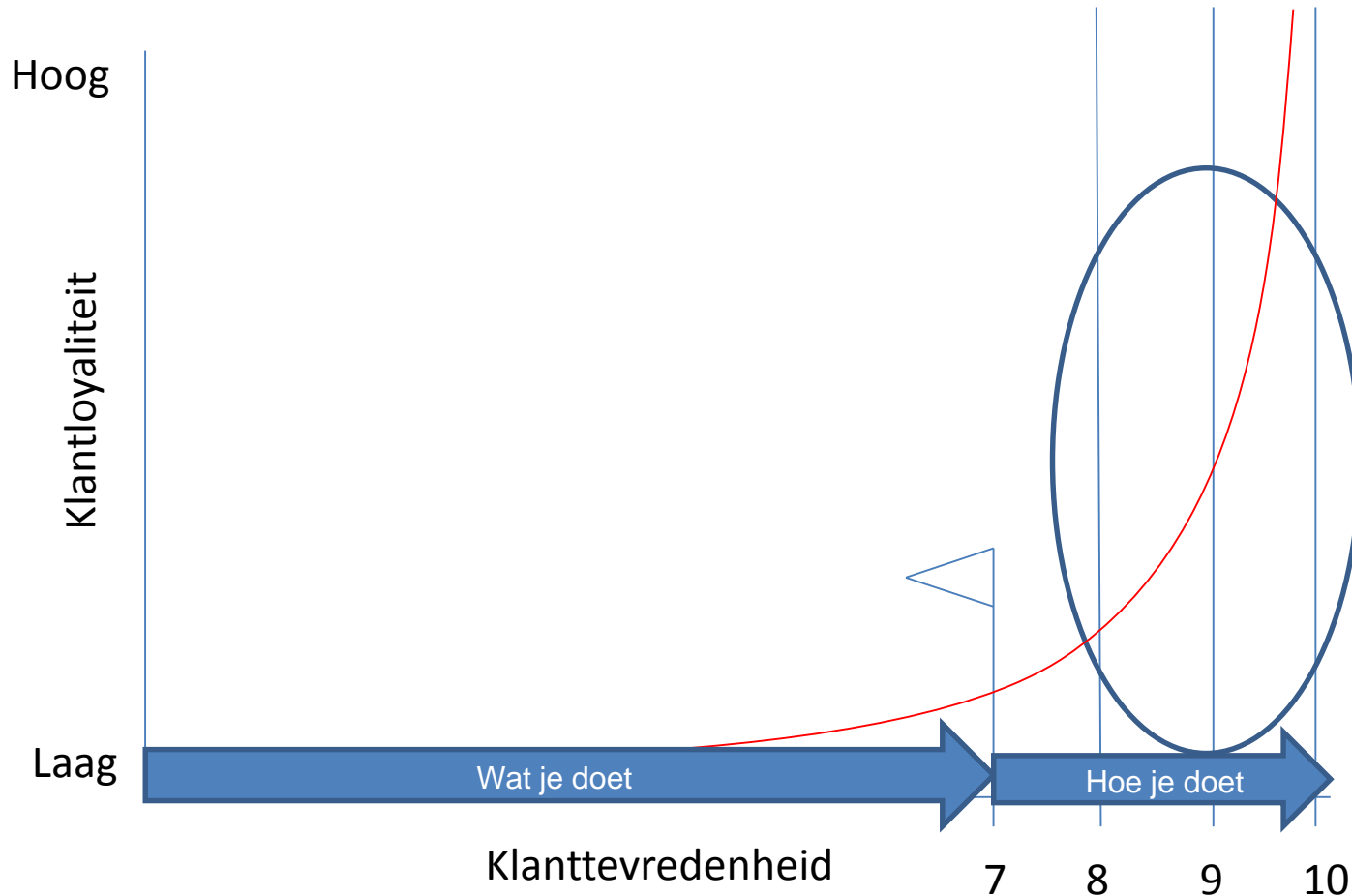
HOOFDPIJN!

Klantgerichtheid levert geld op!

Programma vanavond

1. Een heel klein beetje theorie...
2. Arie van Vliet, directeur Gouda Vuurvast Services
3. Pauze
4. Robert Hageman, Manager Operations AVR
5. Vragen, vragen vragen!

Commerciële impact van klanttevredenheid (1)



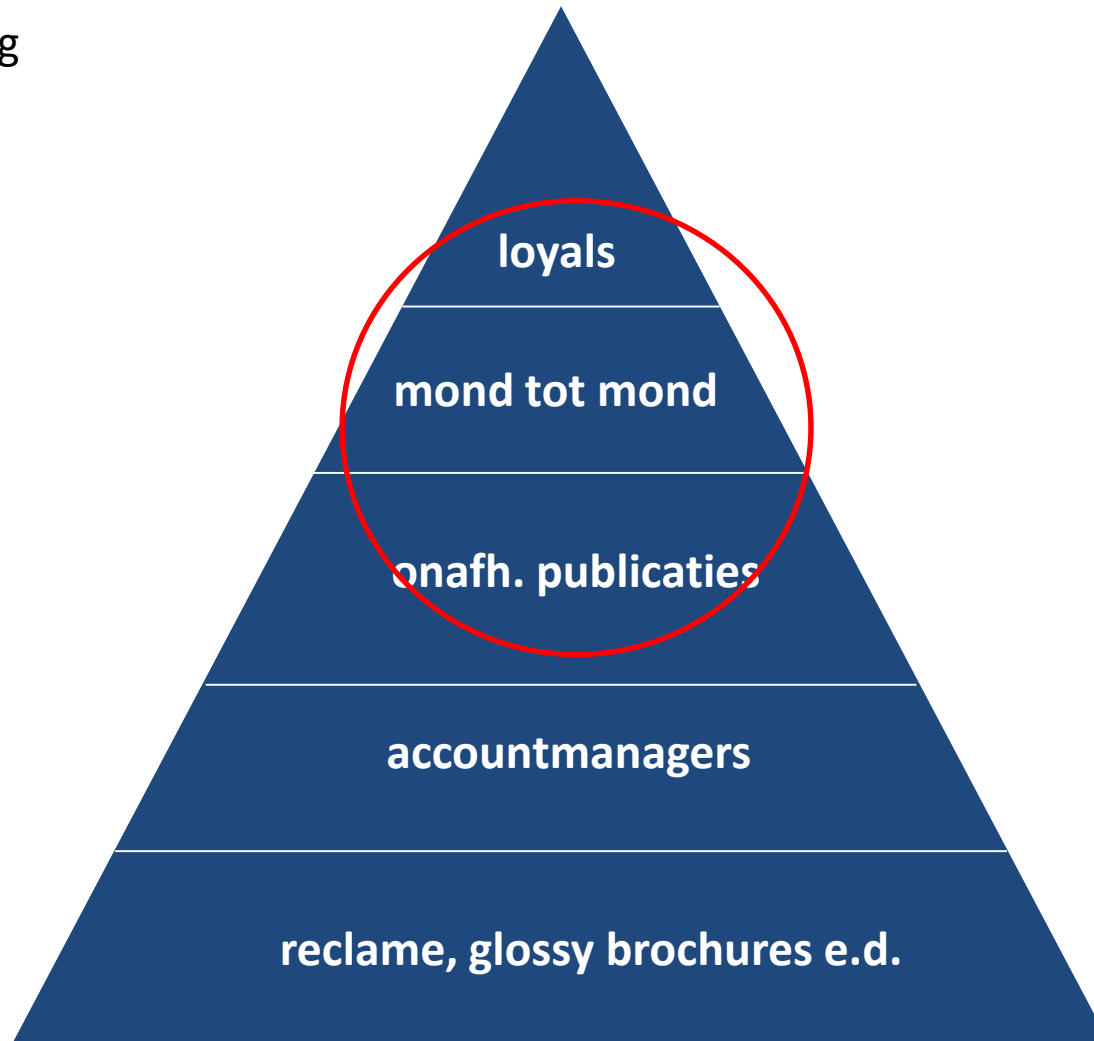
Tevreden klanten zijn onverschillig!!!!

Commerciële impact van klanttevredenheid (2)

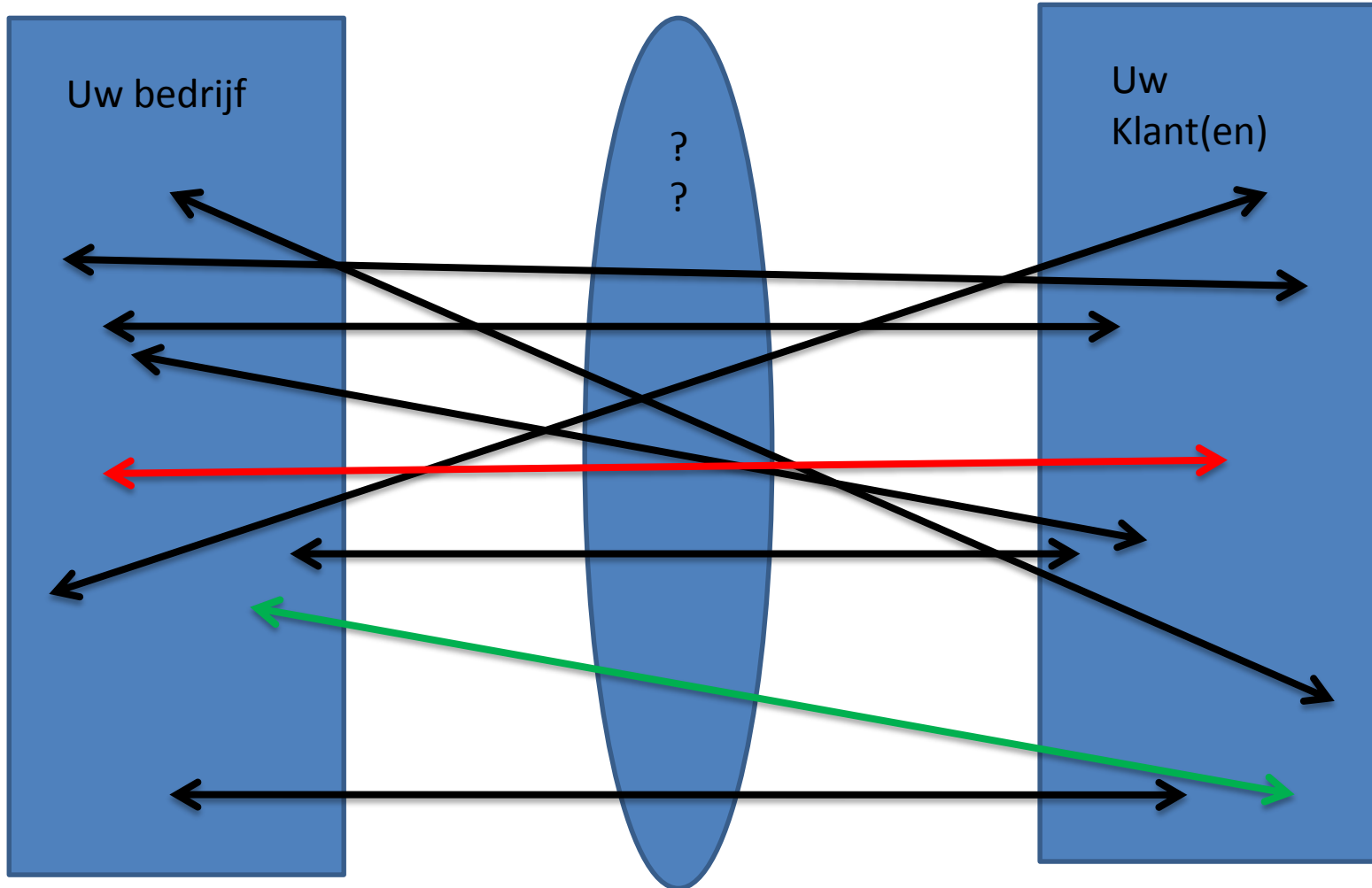
Beïnvloeding
hoog



Laag



Het vraagstuk...



Structurele inzet van promotors...



?? %
Wie



?? %



?? %
Wie