

BIJEENKOMST KIVI NIRIA “MEER OMZET DOOR FOCUS OP DE KLANT”

HOE JE MOND-TOT-MOND RECLAME ACTIEF KUNT BEÏNVLOEDEN



TRENDS

- > Bedrijven in industrie kunnen in 2014 profiteren van export
- > Ingenieursbureaus: advies en niet-technische aspecten wordt steeds belangrijker
- > Klantgericht innoveren
- > Verbeteren van klanttevredenheid

KLANTGERICHTHEIDSQUIZ



QUIZ - VRAAG 1

Welke 2 factoren zorgen bij organisaties voor de hoogste klanttevredenheid:

- a) Kwaliteit
- b) Goede communicatie
- c) Leverbetrouwbaarheid
- d) Service
- e) Prijs

Antwoord: b) goede communicatie en c) leverbetrouwbaarheid!

Bron: Preferenso, Trendbox en SERVQUAL

QUIZ - VRAAG 2

Hoeveel procent van de **klanten** van Nederlandse bedrijven geeft aan dat de **organisatie** hen **niet** het gevoel geeft **belangrijk** te zijn:

- a) 23%
- b) 66%
- c) 10%
- d) 83%

Antwoord: b) 66%

Bron: Het Nationale Klantbelevingsonderzoek 2012

QUIZ - VRAAG 3

Wat is het **belangrijkste effect** van vragen aan de klant wat hij van jouw producten en je bedrijf vindt?

- a) Een hoop klachten
- b) Een geïrriteerde reactie
- c) Een klant die zich betrokken voelt
- d) Een enthousiaste klant die anderen aanbeveelt

Antwoord: c) een klant die zich **betrokken** voelt. Daarna echt iets doen met zijn mening kan zorgen voor een enthousiaste klant.

QUIZ - VRAAG 4

Hoeveel **meer omzet** leveren de meest **enthousiaste** klanten op ten opzichte van klanten die gewoon tevreden zijn?

- a) 1,5 keer
- b) 2 tot 3 keer
- c) Niets
- d) 6 tot 8 keer

Antwoord: b) de meest enthousiaste klanten zijn ambassadeurs en leveren **2 tot 3** keer zoveel omzet op als klanten die “gewoon” tevreden zijn.

Bron: eigen onderzoek onder bestaande klanten en John Goodman Strategic Customer service

QUIZ - VRAAG 5

Aan hoeveel nieuwe **potentiële** klanten bevelen de **superpromoters** (de meest enthousiaste klanten) producten en diensten aan?

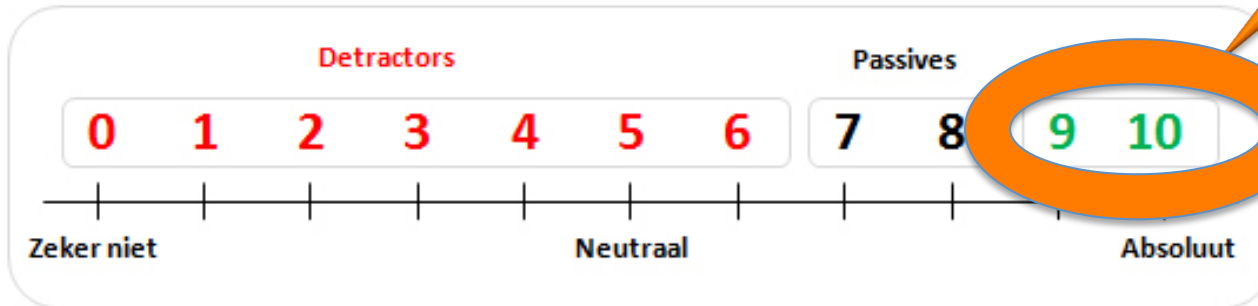
- a) 1
- b) 5
- c) 3
- d) 2

Antwoord: b) de meest enthousiaste klanten **bevelen** producten of diensten aan gemiddeld **5** **nieuwe potentiële klanten** aan

**HOE KOM JE ERACHTER WELKE
KLANTEN ENTHOUSIAST ZIJN EN
JE AANBEVELEN?**

Vind enthousiaste klanten met de Net Promotor Score

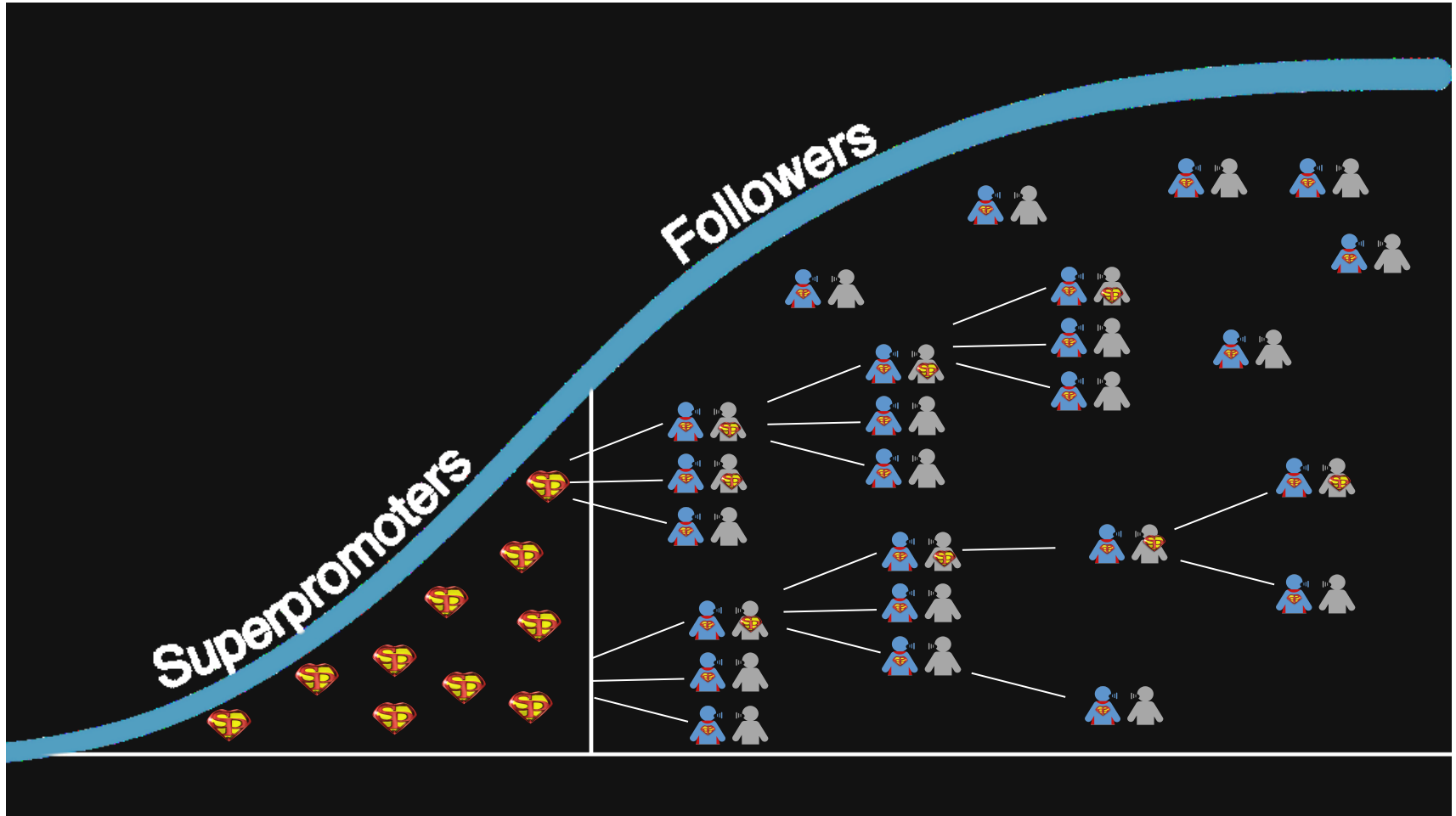
Zou u uw leverancier aanbevelen bij vrienden en collega's?



Meest enthousiaste klanten = superpromoters

$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters (9 en 10)} - \% \text{ Detractors (0 tot 6)}$$

DE KRACHT VAN SUPERPROMOTERS IS GROOT



Caramel



DE HAMVRAAG

**HOE KUN JE ERVOOR ZORGEN
DAT MEER KLANTEN JE
AANBEVELEN VIA MOND-TOT-
MOND RECLAME?**

MOND-TOT-MONDRECLAME ONTSTAAT DOOR KLANTBELEVING



Branding is de belofte die je doet...

Klantbeleving is de belofte die je waarmaakt.

Caramel

Tevredenheid



Ervaring



Verwachting



Klantbeleving:

*Excelleer op momenten van de
waarheid van belang voor je
klant, organisatie en merk...*

MAAK VAN KLANTEN SUPERPROMOTERS DOOR
HUN KLANTREIS POSITIEF TE BEÏNVLOEDEN

Een klantreis maakt **alle**
contacten tussen **klant** en
organisatie zichtbaar vanuit het
perspectief van de **klant**.

EEN KLANTREIS IS EEN MIDDEL DAT HELPT
OM IN DE



van **je klant** te gaan staan.

MAAR NIET ZOMAAR IN DE SCHOENEN VAN
EEN WILLEKEURIGE KLANT...



Het gaat om de schoenen van **je meest
enthousiaste klant.**

EEN ARCHETYPE VAN EEN KLANT IN JOUW DOELGROEP (PERSONA) ZOALS B.V. 'DAAN'...

- > Functie: CTO elektronikabedrijf
- > Geslacht: Man
- > Leeftijd: 45
- > Relatie/gezinssituatie: Getrouwd, gezin
- > Inkomen: 60K
- > **Ervaring:** 20 jaar werkervaring
- > Woonsituatie: Eengezinswoning, VINEX
- > **Opleiding:** HTS
- > **Carrièreprofiel:** Sterk op inhoud gericht
- > Houdt van: Gezin en auto



EXCELLEER OP MOMENTEN VAN DE WAARHEID



Standaardmoment

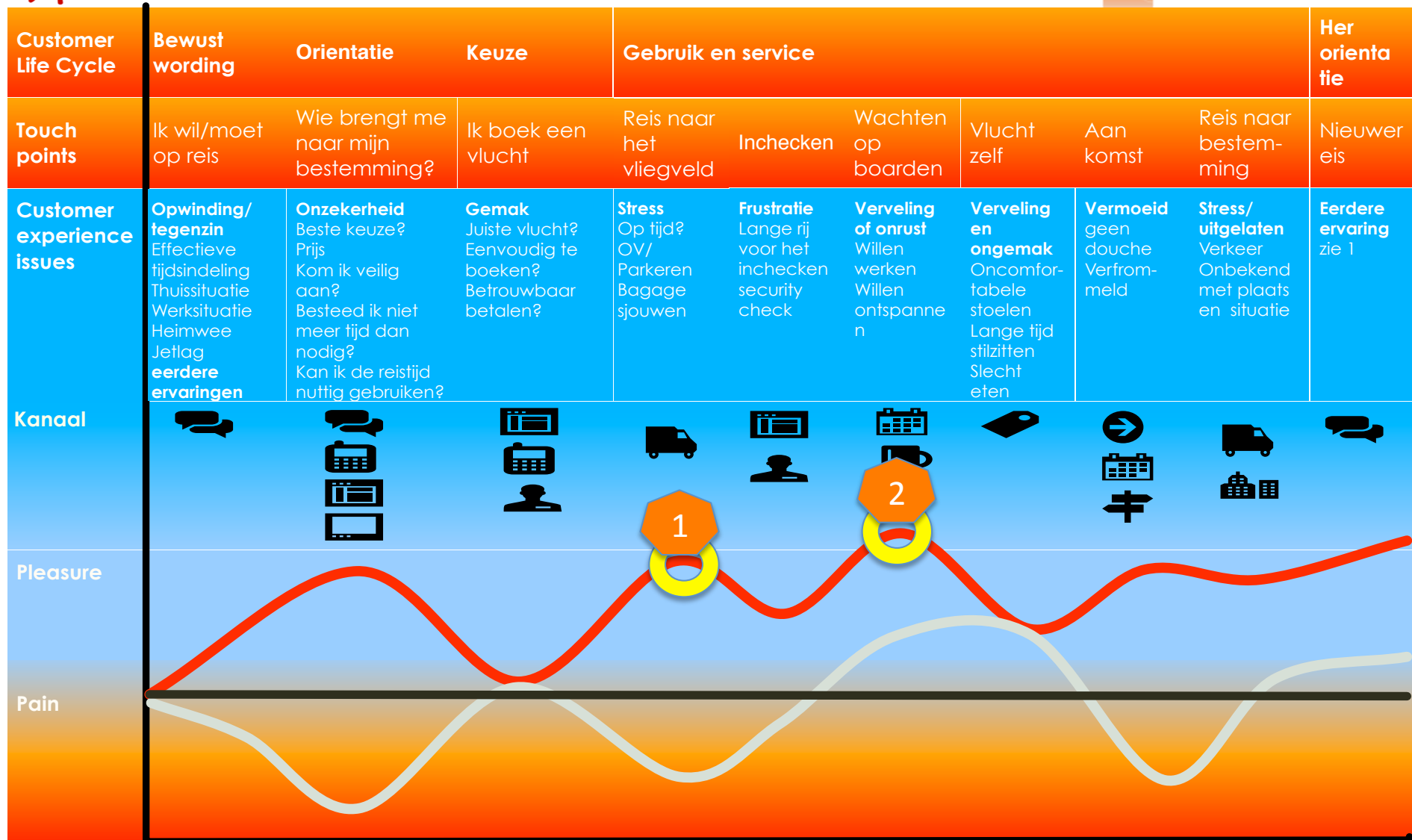
Bepaalde impact op de totale klantbeleving c.q. business.

Moment van de waarheid

Hoge impact op klantbeleving c.q. de business. Vergelijkbaar voor gehele branche.

Excelleermoment

Klantverwachtingen overtreffen en emotionele impact maken.



Neocortex:
taal en ratio
25 ms



Emotioneel brein:
Besluitvorming
12 ms

Lizard brain:
Vechten of vluchten
direct

**Paul Ekman:
Basis emoties**

Woede

Angst

Afschuw

Verbazing

Vreugde

Verdriet



HOE KAN JE BEDRIJF OP MOMENTEN VAN DE WAARHEID EXCELLEREN?



Zet meerdere zintuigen in

Standard Parking – Midway Airport CTA Walkway Murals



MUZIEK
EN
KLEUR...

Caramel

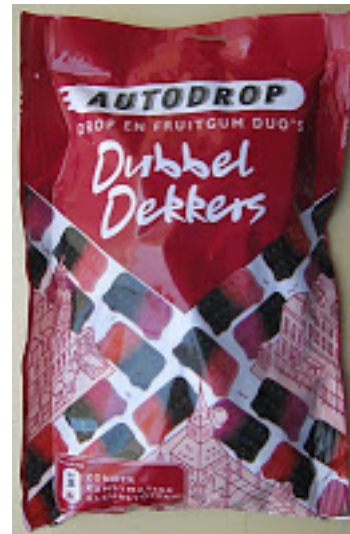


GEUR...



VERRAS!

- Met een overwerkpakket als je klant een deadline moet halen



GEEF PERSOONLIJKE AANDACHT

Op 11 mei is onze zoon Mika León geboren! ❤️



ent · Unfollow Post · Share

👍 57 💬 35 📄 1



STEM DIENSTVERLENING EN VERHAAL AF OP JE SUPERPROMOTERS – BETREK ZE!



OF JE HET NOU LEUK VINDT OF NIET: ER WORDT OVER JE GESPROKEN...



Roeland Topée @ServiceisSales

5 april

Is dat slim? Je klant bestraffen? #UPC gaat vast internetgebruik mogelijk beperken bit.ly/10j3wp1 #fail #internet



virtuEs.IT @virtuEs_IT · 24 mrt. 2011

RT @sjaaklaan: Tomtom piept bij elke flietspaal. Lekker nuttig in de file. #fail -> het apparaat moet nog slimmer meedenken dus! #innovatie



Mark Scholten @nlmarkscholten · 15 nov. 2012

@pcextreme goed om te horen dat de nieuwe versie er is!

Openen

← Beantwoorden ↻ Retweeten ★ Favoriet



PM Networking @PMNetworking

15 februari

@snelstart : Op dit moment zijn we #versie11 aan het testen. Goede eerste indruk! Lijkt inderdaad #sneller te zijn!

NIET ALLEEN OP SOCIAL MEDIA... MAAR OOK OP EEN VERJAARDAGSFEEST



MAAR: HOE ER OVER JE WORDT GESPROKEN KAN JE BEÏNVLOEDEN!



Job Volwater

23 juli via mobiel

Caramel in Business reikte vandaag aan mij de shut-up award uit! Veel dank! [Gerdien Dalmulder](#) en [Jasper van Bochove](#). Marketing voor jouw bedrijf? Caramel in Business is top!

Vind ik niet meer leuk · Reageren · Bericht niet meer volgen · Delen



Jijzelf, [Gerdien Dalmulder](#) en 5 anderen vinden dit leuk.



1 keer gedeeld



Jessie Goeman Voor e-mail marketing moet je bij Blinker zijn hoor! 😊

23 juli om 17:50 · Vind ik niet meer leuk · 1



Jasper van Bochove Graag gedaan Job, geniet ervan!

23 juli om 18:24 · Vind ik leuk



Gerdien Dalmulder Geniet ervan, welverdiend en op een perfecte locatie 😊

23 juli om 20:10 via mobiel · Vind ik niet meer leuk · 1



Schrijf een reactie...



MAAR: HOE ER OVER JE WORDT GESPROKEN KAN JE BEÏNVLOEDEN!

ASML Tech Talk

ASML Tech Talk is a lecture forum in Veldhoven, designed to engage ASML's engineers with presentations on a wide variety of subjects in technology. Take a moment to get inspired!



ASML
Tech Talk

Do you like to attend the next ASML Tech Talk? We have 5 places available to give away!

Leave a comment below stating why you want to attend the Tech Talk and have a chance at winning a ticket for the next edition!

Registration for this event is closed.

13 comments ▾

Add a comment



ASML

We look forward to welcoming Dan, Han, Richard and Niek to the ASML Tech Talk by Andre Kuipers. Thanks for your comments. We hope you enjoy the Tech Talk.

Reply · 👍 3 · Like · Follow Post · December 10, 2013 at 2:51pm



Richard Peters · Teamleider / Senior Software Designer at Philips Innovation Services

I would love to hear about the scientific experiments

Next Tech Talk:

Guest:

André Kuipers

Dr. André Kuipers is the first Dutchman with two space missions to his name. In this lecture, he shares his experiences as an astronaut aboard ISS and we dive into the significance of technology and innovation in these missions.

Subject:

"My Time In The



Maersk Line heeft de status van Ports of Auckland gedeeld.
3 uur geleden 🌐

Big ship, meet little ship. (2 foto's)



Vind ik leuk · Reageren · Delen

👍 824 personen vinden dit leuk.

Populairste reacties ▾



Schrijf een reactie...



Yuvaraj Sawant Amazing

Vind ik leuk · Beantwoorden · 👍 1 · ongeveer een uur geleden



Allan Blanco Teffi Ugalde 🍻🍻🍻🍻🍻🍻

JOUW MEEST ENTHOUSIASTE KLANT



Wat zou je **meest enthousiaste klant** over jouw bedrijf vertellen?

BIJEENKOMST KIVI NIRIA “MEER OMZET DOOR FOCUS OP DE KLANT”

HOE JE MOND-TOT-MOND RECLAME ACTIEF KUNT BEÏNVLOEDEN

