

Aandacht voor uw klanten
is de basis van succes



KOESTER!

Succesvolle bedrijven halen meer uit
hun klanten!

10% extra omzet door aandacht

Succesvolle bedrijven halen meer uit hun klanten

KOESTER UW KLANT!

Aandacht voor uw klanten is de basis van succes. Aandacht is ons vak, wij koesteren uw succes.

Succesvolle bedrijven halen meer uit hun klanten. Professionele aandacht voor klanten, gecombineerd met operational excellence en product leadership maakt een organisatie sterk. 'Heel vanzelfsprekend', zou je zeggen. Dat klopt, echter de werkelijkheid bewijst vaak het tegendeel. Organisaties zijn in commercieel opzicht veelal primair gericht op 'new business', bestaande klanten komen pas op het 2^e plan. Dit kan de continuïteit van een onderneming ernstig schaden.

Deze realiteit, vaak in meer of minder mate de reële situatie binnen organisaties, vormt de basis van het concept KOESTER UW KLANT. Door goed naar klanten te luisteren creëer je meer omzet en in het beste geval ook new business. Hoe dit zo? Door hen tot ambassadeurs te maken. Het zijn bestaande klanten die uw succes en continuïteit bepalen, uw bestaansrecht. Zij zijn tenslotte de financier van uw organisatie.

Belangrijk is dat klanten de juiste aandacht krijgen en niet alleen een eindejaarsgeschenk, een kerstkaart, een onpersoonlijk klanttevredenheidsonderzoek, een uitnodiging voor een event of een diner. Lees: het 'afkopen' van aandacht, een verkeerde vorm van aandacht welteverstaan. Het gaat juist om persoonlijke



10% extra omzet door juiste aandacht voor bestaande klant

aandacht die de klant in staat stelt met u in discussie te gaan over producten, diensten, verwachtingen etc..... Verdieping van de relatie leidt tot loyaliteit en meer omzet. Ons credo is: KOESTER UW KLANT, de basis van succes en een garantie tot omzetverhoging. Zie uw klant als inspiratiebron en ambassadeur!



Kansen zonder bedreigingen
Dat wil iedere ondernemer of manager. Met het werven van NEW BUSINESS is helemaal niks mis. Maar realiseer je hierbij direct dat new business eigenlijk niets anders is dan het weggapen van klanten bij een concurrent. So what, thats life! Realiseer je hierbij wel direct dat alle bedrijven jagen op new business en dus dat de concurrentie ook hard trekt aan jouw klantenbestand.

Zorg dat klanten 'trouw' zijn, geef ze aandacht

Zorg dat jouw klanten 'trouw' zijn en geef ze daarom de aandacht die ze verdienen. Verleiding is de kunst die je nodig hebt om new business te generen. Luisteren naar je klant heb je keihard nodig om te voorkomen dat zij zich laten verleiden door je concurrent.

Door het koesteren van de input die u door luistersessies verkrijgt kunt u klantentrouw maximaliseren.

KOESTER organiseert luistersessies voor organisaties die willen werken aan hun klantentrouw. Hiervoor is een eigen concept ontwikkelt dat uitgaat van de volgende onderdelen:

Intakegesprek (ca. 2 uur)

Op basis hiervan wordt de aanpak bepaald.

Afstemming & onderzoek

Afhankelijk van de intake bestaat dit uit 1 of meerdere dagdelen. Hierbij wordt een inventarisatie gemaakt binnen uw organisatie van mogelijke vragen die 'leven' bij klanten en in uw markt.

Plannen Koestersessie en uitnodigen van relaties

Zorgvuldige planning, telefonische followup, etc... is belangrijk om uiteindelijk met de juiste mensen de luistersessie in te gaan.

Aandacht voor uw klanten is de basis van succes

Serieuze luistersessie

Een luistersessie start doorgaans om 15.00 uur en duurt tot uiterlijk 18.00 uur. Een professionele gesprekleider leidt deze sessie conform de door u aangegeven uitgangspunten. Maximaal 15 klanten / relaties en maximaal 8 mensen vanuit uw organisatie. Uitleg van de luistersessie treft u aan op onze website www.koesteruwklant.nl

Vermakelijke informele culinaire Koestersessie

Onder het genot van een hapje en een drankje worden teams samengesteld die samen, uiteraard onder begeleiding, een gerecht gaan maken. Koken met van Abbe is vermaak op topniveau www.metvanabbe.nl

Follow up

Uiteraard volgt er een evaluatie bij u op kantoor. Een goede luistersessie genereert veel input voor uw organisatie, van losse aandachtspunten tot de basis voor een complete strategie.



Aandacht is ons vak, wij koesteren uw succes

Klant is tenslotte



Koester uw klant!

KOESTER!

www.koesteruwklant.nl

Meer informatie treft u op www.koesteruwklant.nl

Hiernaast kunt u informatie u inwinnen bij:

drs. Joop Schaffels (06) 53 67 63 70 / joop@schaffels.nl

Jan Francis van Abbe (06) 42 91 58 87 / koken@metvanabbe.nl