

Klantgerichtheid is gericht omgaan met klanten

Monnikenwerk hoort erbij

‘Geeft u mij uw klantenlijst?’ Het is de eerste vraag die ik mijn opdrachtgevers stel wanneer zij mij hun marketingcommunicatie wensen hebben uitgelegd. Want als u uw klanten wilt uitleggen wat u voor hen kunt betekenen, dan is het wel handig om te weten aan wie wij dat gaan sturen. Helaas valt er vaak een veelbetekenende stilte.

Hierbij wat tips voor het betere monnikenwerk.

1. Begin met een simpel systeem

In ieder goed order- en/of boekhoudprogramma houdt u prima bij wie de bestaande klanten zijn. U moet ze tenslotte spullen en facturen sturen. Maak simpele afspraken over het up-to-date houden van die gegevens. En maak iedereen in uw bedrijf duidelijk hoe belangrijk dit is. Bijvoorbeeld door te laten zien wat u met de gegevens doet.

2. ‘Verrijk’ de klantenlijst

Afhankelijk van wat u wilt doen in de communicatie voegt u gegevens toe aan de klantenlijst. Kent u iedereen in het bedrijf van uw klant? Of u kijkt nog eens heel goed hoe u een nieuwe betekenis kunt geven aan ‘oude’ gegevens. Bijvoorbeeld: wat betekent het wanneer de meest recente factuur aan een klant als zes maanden oud is? Weet u waar uw oude contactpersoon een nieuwe baan heeft gevonden? Welke gegevens kunt u vinden van potentiële nieuwe klanten? Zitten ze op social media?

3. Neem een besluit over een CRM systeem - en houd u daar aan

U kunt beter een besluit nemen over de manier waarop u het ‘monnikenwerk’ wilt doen, dan vele mensen in uw bedrijf voor zichzelf laten aanmodderen. Customer Relationship Management systemen bestaan er in soort en maten. Voor uw eigen IT systeem of in de Cloud. Gewoon met Excel of als maatwerksoftware.

Belangrijk is dat u een besluit neemt, en er aan vasthoudt.

4. Onderzoek en experimenteer

Wat is er leuker dan experimenteren? Ga kijken wat u weet over uw klanten, over trends of kooppatronen, over de verschillende zaken die zij afnemen, over betaalgedrag of de tijd tussen een eerste contact en de eerste aankoop. Wanneer u de gegevens eenmaal hebt, dan kunt u daarmee spelen.

En de volgende - nog leukere - stap is dan te experimenteren met aparte communicatie-acties voor diverse groepen uit uw lijst. Wie reageert op wat? Wat voor soort reacties krijgt u: direct extra aankopen, nieuwsgierigheid, betrokkenheid?