

DE KLANTREIS

5 Take-aways

Take-away #1

Breng klantreizen in kaart
en identificeer issues

- **Ga in gesprek met klanten, luister goed, doorloop alle touchpoints en identificeer issues die vragen om verbetering**
- **‘Ik moet wel zelf onthouden dat ik een controle-afspraken maak met mijn audiciens’**
- **‘Ik zou het fijn vinden als ik daar niet aan hoef te denken’**
- **‘Een bericht van mijn audiciens via WhatsApp of e-mail zou voor mij wel handig zijn’**

Take-away #2

De 7 Gouden Regels voor Klantvriendelijkheid

Wees
beschik-
baar als
ik je
nodig
heb

1

Kom je
beloften
na

2

Doe niet
moeilijk

3

Geef je
fouten
toe en
los ze op

4

Val me
niet
onnodig
lastig

5

Bron: MarketResponse - 'Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland' (b-to-c)

**Wees
oprecht
betrokken
bij je klant**

**Heb oog
voor mens
& maat-
schappij**

6

7

Bron: MarketResponse - 'Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland' (b-to-c)

Take-away #3

Vraag je cliënt om feedback

Hoe
waarschijnlijk is
het dat je ons
zult aanbevelen
bij een vriend of
familielid?

1

Hoe tevreden
ben je over onze
dienstverlening?

2

Wat kunnen wij
verbeteren?

3

Take-away #4

**Blijde cliënten dragen bij aan
bedrijfsgroei**

Blijve cliënten

- **Blijven langer**
- **Besteden meer**
- **Bevelen je vaker aan**

Take-away #5

3 Ervaringsregels van klantreizen

- 1. Wat goed is voor je cliënt,
is goed voor jou**
- 2. Je cliënten houden wél
van technologie**
- 3. Je cliënten vinden het fijn
als je aan hen denkt en
relevant bent**



Connect op LinkedIn.
Of neem contact op via:

WEB FRANSREICHARDT.COM

E-MAIL FRANS@REICHARDT.NL

MOBIEL +31 (0)6 52 456721