


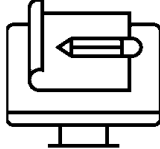
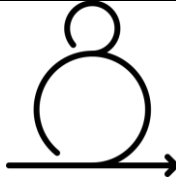


## In 5 stappen naar meer tevreden klanten met een effectieve klantcontactstrategie.

Met een klantcontactstrategie communiceer je op het juiste moment de juiste boodschap naar de juiste klant.

Kom je er niet uit of wil je het niet allemaal zelf doen? We helpen je natuurlijk graag! Bel of mail dan Karin ([karin@marketing-queens.nl](mailto:karin@marketing-queens.nl) / 0618299562) of Annelies ([annelies@marketing-queens.nl](mailto:annelies@marketing-queens.nl) / 0653290129) voor meer informatie over onze diensten.

Stap 1.	Stap 2.	Stap 3.	Stap 4.	Stap 5.
<b>Bepaal doel &amp; scope.</b>	<b>Haal doelgroep inzichten op.</b>	<b>Inventariseer knelpunten.</b>	<b>Werk verbeteringen uit .</b>	<b>Rol uit en verbeter.</b>
				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepaal doel: Denk aan klanttevredenheid of NPS verbeteren, klantwaarde verhogen, kosten reductie. Wat valt er buiten het programma?</li> <li>- Bepaal welke fase je gaat aanpakken: klant worden, klant zijn, klant terugwinnen.</li> <li>- Benoem duidelijk waar je geen invloed hebt met een klant contact strategie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepaal doelgroep</li> <li>- Maak een persona</li> <li>- Haal waar mogelijk de nodige data over je doelgroep en de contactmomenten op. Aantal telefoontjes /mails/chats per onderwerp, aantallen klanten, enzovoorts.</li> <li>- Bepaal wat het allerbelangrijkste probleem is dat je kan oplossen voor de klant.</li> <li>- Wat zijn voor de klant (wens van de klant) de meest relevante contactmomenten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn de huidige klantcontactmomenten.</li> <li>- Pak de klantwens erbij en bepaal waar de verbeterpunten zitten.</li> <li>- Bepaal de randvoorwaarden die nodig zijn voor uitvoering van de verbeterpunten.</li> <li>- Cluster de verbeterpunten naar fase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maak een blauwdruk van de klant contactstrategie.</li> <li>- Prioriteer verbeterpunten naar impact en opbrengsten.</li> <li>- Werk verbeterpunten uit in nauwe samenwerking met brand, sales &amp; service medewerkers.</li> <li>- Zorg ervoor dat je goed aansluit bij je merkwaarden.</li> <li>- Start met de 'snelle' verbeterpunten.</li> <li>- Zorg ervoor dat de randvoorwaarden worden ingevuld.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschouw elk contactmoment als een leermoment.</li> <li>- Voer een controle groep in elk contact moment om effecten te meten.</li> <li>- Blijf verbeteren.</li> <li>- Evalueer de effecten na 6 maanden en na 1 jaar.</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Resultaat</b>
<b>1. Een gedragen beeld welk probleem we gaan oplossen.</b>	<b>2. Begrip barrières en drijfveren doelgroep.</b>	<b>3. IST situatie en aanbevelingen per fase.</b>	<b>4. Een klant contactstrategie waarmee je je merk versterkt.</b>	<b>5. Hogere klanttevredenheid of NPS.</b>