

## Bestorming van de Piramide



## Big data voor ondernemers



## Goede klanten:

- Kopen meer en verschillende producten
- Kopen vaker
- Bevelen je aan bij collega's
- Doen suggesties voor verbetering of testen producten uit



## Alles draait om de klant

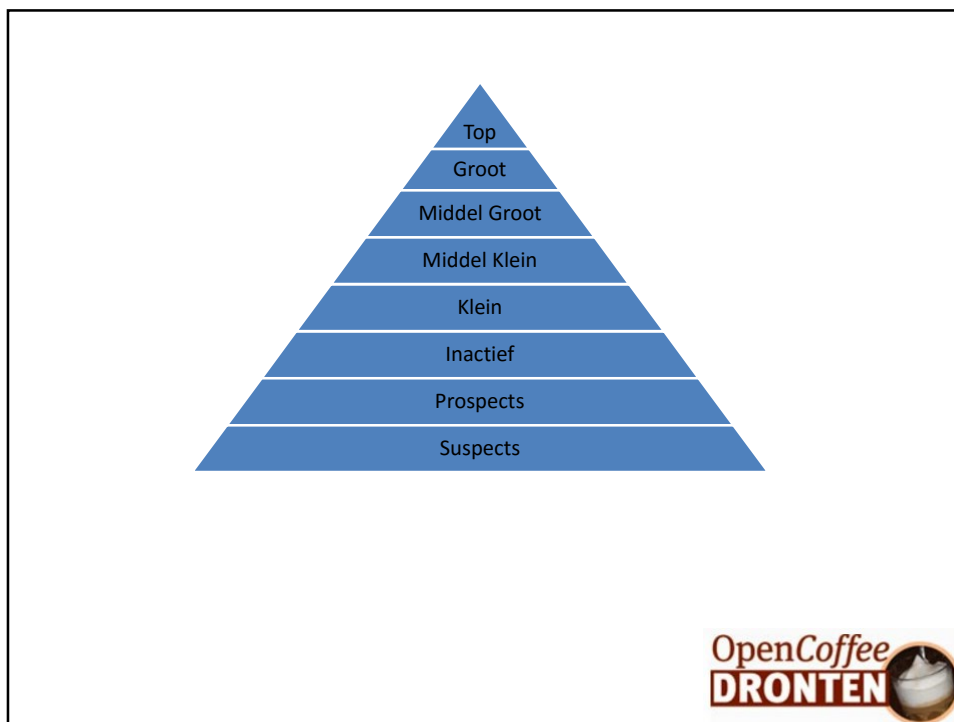
- We willen weten:
  - Wie hij is
  - Wat hij wil
  - Wat hij doet
  - Hoe tevreden hij is
- De klantenpiramide is daarbij een hulpmiddel



## Klantpiramide

- Topklant 1 % v kopende klanten
- Grote klanten 4 %
- Middel Groot 15 %
- Middel Klein 30 %
- Klein 50 %
- Inactief
- Prospects





## Algemene lessen uit klantenpiramides

- Top 20 % klanten maakt 80 % van omzet
- Top 20 % is goed voor meer dan 100% winst
- Bestaande klanten maken leeuwendeel omzet
- Het leeuwendeel aan marketing/salesbudget gaat naar niet-klanten
- Tot 30 % vd klant zit niet op de top van omzetriveau



## Algemene lessen uit klantenpiramides

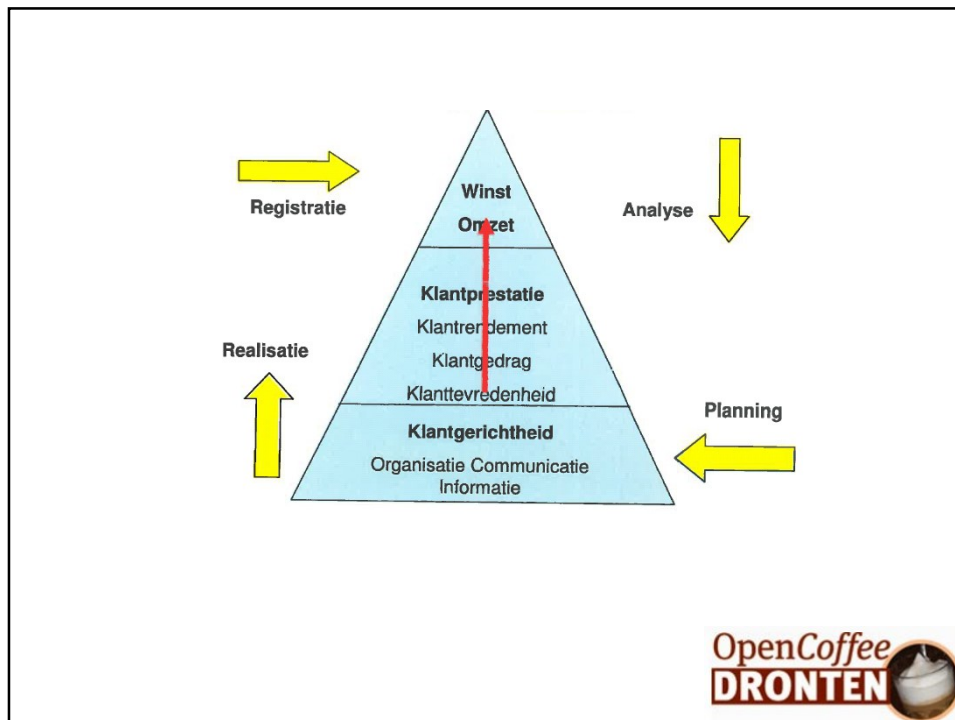
- Klanttevredenheid is kritische factor bij opwaardering in klantpiramide
- Marketing en verkoop zijn verantwoordelijk voor beïnvloeden klantgedrag
- Iedereen beïnvloedt klantgedrag positief of negatief
- 2 % van bestaande klanten ontwikkelen kan leiden tot 10 % meer omzet
- Zakelijk succes komt voor uit succes van klanten



## Klantenpiramide

- Zorg dat je klanten in je Piramide krijgt
- Breng klanten omhoog in de piramide
- Voorkom dat klanten de Piramide verlaten





## Customer Marketing organisatie

- Meten en verbeteren de prestaties van klanten
- Stellen per klant doelen in omzet en klanttevredenheid
- Stellen jaarlijks per klant en prospects een contactplan op
- Vertalen klantgegevens in waardevolle informatie
- Alle afdelingen die direct of indirect klantcontact hebben werken in teams met elkaar



## Customer Marketing Resultaten

- Meer omzet en meer winst: Richten op klanten met omzetspotentieel
- Meetbaarheid: Effectiviteit van marketing en verkoopinspanningen meten.
- Klanttevredenheid: Klanten denken positiever over je. Gaan meer kopen en minder naar de concurrent
- Klantgerichtheid: Door meting en sturing wordt de klant weer koning



## Database

- Meer vastleggen dan NAW
  - Klantprofiel
  - Productgroep
  - Datum aankoop
  - Omzet / Marge / Kosten
- Hoe?
  - Excel – Koppeling ERP software
  - MS Access



## Focus - Sturing

- Klanten die niet meer kopen
- Profiling
  - Overeenkomsten zoeken
  - Blauwdruk – assortiment
- Matchen
  - Wel kopen product X – Niet kopen product Y



## Succes met bouwen en bestormen

