



Klantbehoud

Een retentiestrategie op maat, zodat uw klanten niet via de 'achterdeur' verdwijnen



SNT

Trefzeker

Klantbehoud

Wist u dat het wel vier keer duurder is een nieuwe klant te werven dan een bestaande klant vast te houden? Tegenwoordig hebben niet alleen producten, maar zelfs diensten steeds meer een shopping karakter; biedt de concurrent nagenoeg hetzelfde product of dezelfde dienst maar tegen een betere prijs, is de consument geneigd om op het aanbod van de concurrent in te gaan en dus zelfs te switchen van aanbieder. Vooral met betrekking tot het laatste is uitstekend klantrelatiemanagement hetgeen het verschil maakt én hetgeen waardoor uw klanten niet via de 'achterdeur' verdwijnen.

Geen transactie, maar relatie!

Uw marketingacties kunnen nóg in zoveel nieuwe klanten resulteren, maar de vraag is altijd hoeveel van deze klanten ook een langdurige relatie opbouwen. Veel bedrijven staan er nog té weinig bij stil dat het niet om de transactie gaat, maar om de relatie en dat het voordeliger is te investeren in klantbehoud dan nieuwe klanten te werven, bijna verloren klanten te behouden of reeds verloren klanten terug te winnen.

Het gaat niet om de transactie, maar om de relatie!

Investeren in klantbehoud levert namelijk altijd iets op: door actief aan klantbehoud te doen, genereert u gegarandeerd meer omzet, omdat voor het behoud van klanten een aanzienlijk lagere investering nodig is dan voor de werving van nieuwe klanten.

Advies op maat in retentiebeleid

Wanneer wij zeggen dat het om de relatie gaat, bedoelen wij dat elke product-leverancier of dienstverlener eigenlijk niet zonder een zeer goed ingeregelde front office kan. Uitstekende uitvoering van front office activiteiten en perfecte afstemming met de back office zijn noodzakelijk om te komen tot een klantbeleving die resulteert in klant-loyaliteit en dus klantbehoud.

Als klantcontactprofessional faciliteert SNT niet alleen in de middelen en de mensen voor professionele uitvoering van front office activiteiten. Ook biedt SNT advies en ondersteuning op maat op het gebied van klantcontact met betrekking tot het retentiebeleid van uw bedrijf of instelling. Dit betekent dat wij een retentiestrategie kunnen definiëren voor de totale klantcontactstrategie of voor een campagnematige retentie- of win-back actie. Indien gewenst, helpen wij u ook bij het inbedden hiervan.



Hoe zorgt SNT ervoor dat uw klanten klant blijven?

1. Door eerst uw huidige klantcontactstrategie te bestuderen, verkrijgen wij het benodigde inzicht om een retentiestrategie op maat voor uw bedrijf of instelling te definiëren, inclusief de te verwachte resultaten;
2. De gedefinieerde retentiestrategie toetsen wij aan de hand van pilots;
3. Aan de hand van de pilotresultaten passen wij de retentiestrategie aan en toetsen wij deze wederom;
4. Wanneer wij tot een definitieve retentiestrategie zijn gekomen, implementeren wij de strategie en adviseren en ondersteunen wij, indien gewenst, tevens bij het inbedden van de strategie.

Een retentiestrategie op maat door SNT is altijd effectief. De te verwachte resultaten hangen echter sterk af van de situatie per organisatie, de proposities (niet persé op prijs) en de beleving van klanten ten aanzien van uw merk, producten en diensten. In eerdere cases hebben wij tot wel 20% behoud gerealiseerd op klanten die al een opzegging hebben ingestuurd door daar actief op te handelen.

Wat levert het op?

- Structurele churnreductie met 5% of meer;
- Vermindering van verloren gewaande omzet;
- Stijging van klanttevredenheid met 14% door 'moments of truth' contact;
- Vergrote loyaliteit met factor 3 door Customer Life Cycle Management;
- Scherp inzicht in de échte vertrekredenen van klanten en 'clients at risk'.

Ja, ik wil meer weten over klantbehoud!

Uw contactgegevens

Naam :

Functie :

Afdeling :

E-mailadres :

Telefoonnummer :

Uw organisatie

Organisatie :

Adres :

Postcode :

Plaats :

Website :

Opmerkingen



SNT Nederland BV
T.a.v. Afdeling Marketing
Antwoordnummer 10225
2700 AL Zoetermeer

Wat maakt het zo succesvol?

- SNT werkt samen met Altuition, een ervaren consultancybureau, gespecialiseerd in klantbeleving, klantbehoud en klantloyaliteit om u nóg beter te kunnen helpen bij het behouden en/of terugwinnen van uw klanten en het vergroten van uw klantloyaliteit.
- De retentiestrategie betreft altijd een advies op maat;
- Wij brengen advies uit op basis van eigen analyse van uw huidige retentiebeleid, aangevuld met unieke benchmarkgegevens en een database met meest voorkomende pijnpunten om de retentiestrategie zo compleet en dus effectief mogelijk te maken;
- Voordat de retentiestrategie wordt geïmplementeerd, testen wij deze altijd aan de hand van pilots en weet u daardoor waar u aan toe bent;
- SNT werkt met ervaren agents op het gebied van klantbehoud, die we flexibel kunnen inzetten naar gelang de behoefte van uw bedrijf of instelling;

SNT doet zaken met de top in de segmenten finance, verzekeringen, retail, media, utility, travel, overheid, zorg, ICT en telecom. Aan de hand van onze bekroonde succesformule hebben wij dan ook voor veel van uw branchegenoten reeds mooie resultaten geboekt in de balans tussen kosten en klanttevredenheid, het genereren van inkomsten uit inkomend klantcontact en het verhogen van de conversie op telemarketingcontacten.

Meer informatie? www.snt.nl of 0800-02277172