

BUSINESS®



Een nieuwe kijk op stress

20

Rotterdam The Hague
Airport: betrokken
steunpilaar



24

Port of BUSINESS
Ladies Car Day
2018



40

Beleef Parijse luxe
bij Motorhuis
Rotterdam

Get serious about sales

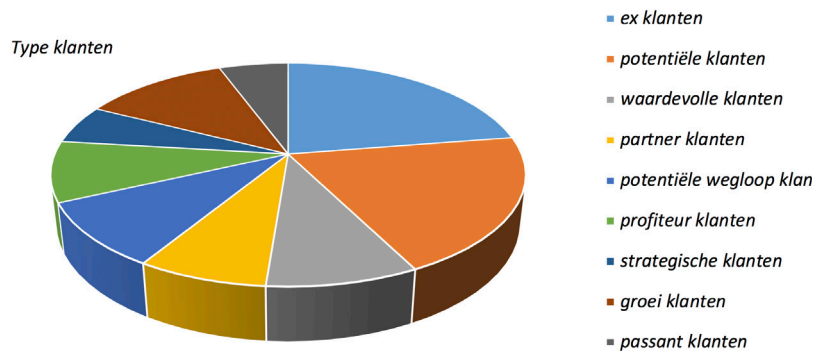
Ken uw klant

Laat uw sales effectiever werken in termen van klantgericht ondernemen, omzetgroei, marktaandeel en winstgevendheid.

Het bedrijfsleven verandert sneller dan ooit. Steeds meer bedrijven merken dat tijdig reageren op veranderende behoeften van klanten - hun wensen en verwachtingen, evenals hun punten van irritatie en ontevredenheid - essentieel is voor groeiende inkomsten: *Wie zijn de best renderende klanten? Waar zitten onze verliezen? Waar zitten de groeimogelijkheden? Wie zijn onze doelklanten? Hoe bedienen wij deze het beste? Weet u dit...?*

Het opbouwen van goede klantrelaties is een kwestie van lange termijn. Helaas zie je in de praktijk dat er vaak wordt gefocust op het rendement van investeringen in klantenacquisitie op korte termijn. Behandel uw klanten als activa die in waarde zullen groeien. Niet elk bedrijf cultiveert langdurige klantrelaties op een constructieve manier. Toonaangevende bedrijven doen dat. Ze creëren voortdurend betere redenen voor hun klanten om zich te identificeren met het bedrijf, haar producten en diensten.

Een uniform klantbeeld bestaat niet! Wie zijn uw doelklanten en waarom?



Klantsegmentatie begint met een duidelijk begrip van de gewenste resultaten van uw klanten passend bij de organisatiedoelstellingen. Wanneer duidelijke doelstellingen zijn gedefinieerd, kunt u zich richten op het identificeren van (potentiële) klanten die meer waard zijn dan anderen. Dat betekent niet segmentering op alleen de financiële waarde van nu; het betekent ook het achterhalen in welke klantsegmenten er méér winst per klant te realiseren is.

Vervolgens kunt u de verkregen inzichten uit de segmentatie vertalen naar de juiste effectieve klantstrategieën. Het belangrijkste voor een succesvolle klantstrategie is dat het bedrijf al zijn resources samenbrengt op een manier die de unieke mogelijkheden van het bedrijf én de behoeften van zijn klanten weerspiegelt. De klantstrategie is geïntegreerd in de hele organisatie en coördineert de verschillende sales functies, -vaardigheden en -werkwijzen.

Waarom zou je ongelijke klanten gelijk behandelen?

Het is onzinnig om op dezelfde manier te blijven verkopen én dan ook nog eens een hogere omzet te verwachten. Kies een sterke klantstrategie voor succes. Focus is doen waar je goed in bent!

Kent u uw klant? Neem gerust contact met mij op voor het maken van een vrijblijvende afspraak!



Mike Sier
Sales Business Expert

MIKE SIER
SALES BUSINESS EXPERT

Norebo Sales Management Support
Mike Sier MBA

Aert van Nesstraat 45
3012 CA ROTTERDAM
www.mikesier.nl
Telefoon 010 404 86 02