

CRM in de praktijk



**When it comes to CRM,
Murphy's law is optimistic.**

75

Spreekwoorden en gezegden uit de CRM-praktijk!

**An invasion of armies can
be resisted, but not an idea whose time has come.**

Victor Hugo

+

**5% meer klantbehoud kan de winstgevendheid, afhankelijk van de branche,
verhogen van 25% tot 95%.**

Frederick Reichheld

++

**Globaal zorgt 5% van de klanten voor 75% van de winst en
kosten 80% van de klanten meer dan ze opbrengen.**

Jay Curry

+

Als je geen concurrentievoordeel hebt, moet je niet concurreren.

Jack Welch

++

Skate to where the puck is going, not to where it is.

Wayne Gretzky

+

**Het enige blijvende concurrentievoordeel is waarschijnlijk
het vermogen om sneller te leren dan de omgeving.**

Arie de Geus

++

Ze zien massa's, geen individuen.

Henry Mintzberg

+

Consumenten zijn statistiek. Klanten zijn mensen.

Stanley Marcus

++

Het doel van de onderneming is klanten winnen en houden.

Theodore Levitt

+

**CRM is het managen van klantrelaties of te wel het managen van
klantverwachtingen of te wel marketing.**

Marketeer

++

**Als je niet weet waar je naar toegaat,
zou je wel eens ergens anders terecht kunnen komen.**

Dr. L.J. Peter

+

**Om CRM echt volledig in te voeren en het ook te laten werken, moet je een groot
deel van de medewerkers vervangen.**

Martha Rogers

++

**Wat is cultuur? Weten wat je interesseert en weten wat interessant is om te
weten.**

Hugo von Hofmannstahl

+

**CRM-paradox: hoe meer er geïnvesteerd wordt in CRM, hoe ontevredener de
klanten zijn.**

Henry Perkins

++

**Een CRM-project is als bungeejumpen of parachutespringen: de bedrijfssituatie kan
met CRM beter worden of dramatisch slechter.**

Ed Thompson

+

**Ik weet dat de helft van mijn reclamebudget weggegooid geld is. Het probleem is
dat ik alleen niet weet welke helft.**

William Hesketh Lever

++

If you want loyalty, buy a dog.

Adriaan Payne

+

**Er is vandaag niet zoiets als klantenloyaliteit. Bedrijven moeten loyaal zijn aan hun
klanten.**

John Nasbitt

++

**Marketing gaat niet over het verkopen van producten, maar over produceren wat de
klant wil kopen.**

Sam Burgess

+

Klanten geven wat ze willen is één. Maar ze geven wat ze willen voordat ze het zelf weten: dan hebben we het over 'top performance'.

Bank of Nova Scotia

+

Fingerspitzengefühl is nattevingerwerk.

Onbekend

++

Bedrijven die structureel meer aandacht besteden aan klanten zijn winstgevender (gemiddeld 10%) en scoren beter op de beurs (gemiddeld 9%) dan minder klantgerichte concurrenten.

Forrester Research

+

CRM is net als een geloof, wat het oplevert kun je niet berekenen.

Raoul Koeman

++

Met logica kom je van A naar B, maar met verbeelding kom je een stuk verder.

Albert Einstein

+

Degenen die de plannen implementeren, moeten de plannen ook maken.

Patrick Hagerty, Texas Instruments

++

Strategie is revolutie en een revolutie wordt zelden van bovenaf uitgevaardigd.

Gary Hamel

+

Een goede strategie behoort een teleurstelling te zijn.

Paul Valens

++

Je ziet het pas als je het door hebt.

Johan Cruijff

+

Wie draagvlak zoekt zal weerstand oogsten.

C. Swankhuizen en B. Pol

++

Visie is de kunst onzichtbare dingen te zien.

Jonathan Swift

+

Visie zonder actie is hallucinatie.

Manfred Kets de Vries

+

Het geld ligt op straat maar waar begin je te rapen?

Arco Janssen

++

If i'd asked customers what they wanted, they'd have said a faster horse.

Henry Ford

+

Bij de meeste CRM-projecten is de klant in geen velden of wegen te bekennen.

Sjors van Leeuwen

++

Elk contact met de organisatie is een bewust of onbewust 'moment voor evaluatie'.

Zemke

+

Quality of contact is most strengthening the relationship.

Wunderman

++

Er bestaan geen verlieslijdende klanten, alleen verlieslijdende bedieningsconcepten.

Hans Smits

+

We don't sell, we make people want to buy.

P. Janssen

++

Sell the way customers want to buy.

Mike Dalton

+

Software doesn't build relationships. People do.

Arthur Bracks

++

Een relatie bestaat niet.

Ray McKenzie

+

Adresbestanden bevatten meer fouten dan adressen.

Sicco Santema

**Slechts 5% van de grote bedrijven heeft een goed beeld van zijn klanten terwijl
98% van deze bedrijven dat heel belangrijk vindt.**

Forrester Research

+

Analyseren van data is luisteren naar klanten.

G.H.M. Wolfs

++

De CRM-keten is zo sterk als de zwakste CRM-schakel.

Afgeleid gezegde

+

Verbeteren doe je niet door er over te praten, maar door het te doen.

Peter Kerkstra

++

De belangrijkste samenhang komt voort uit de verdeling van werk.

Ulbo de Sitter

+

**Pas als klantgerichtheid wordt gecombineerd met innovatief handelen en een
organisatieklimaat waarin entrepreneurschap, risico nemen en een adequate vorm
van decision-making aanwezig is, wordt een klantgerichte strategie effectief.**

Desphandé

++

**Als mensen nooit domme dingen zouden doen, zou er nooit iets intelligents gedaan
worden.**

L. Wittgenstein

+

**Als de Raad van Bestuur niet oplet hebben we over drie jaar een probleem, als de
receptioniste niet oplet hebben we nu een probleem.**

S. Staelens

++

We hebben de vijand ontmoet en we zijn het zelf.

Pogo

+

A fool with a tool is still a fool.

Engels gezegde

++

Als je niet rookt zit er toch een nieuwe asbak in je auto, veel CRM-pakketten zijn namelijk een optelsom van de wensen van verschillende soorten gebruikers.

Ton Kuilen

++

54% van de managers neemt beslissingen op basis van buikgevoel.

SAS Institute Nederland

+

Strategische keuzen zijn niet te meten.

Walter R.J. Baets

++

Visie zonder actie is dagdromen. Actie zonder visie is een nachtmerrie.

Japans gezegde

+

Een CRM-traject vraagt veranderingsmanagement en managementverandering.

C. Koenders en R.J. van den Berg

++

CRM is een geloof en een geloof implementeer je niet.

Bas Godijn

+

Veranderen is 10% inspiratie en 90% transpiratie.

de praktijk

++

Mensen zijn niet tegen veranderingen, wel tegen veranderd worden.

J. Bommeréz

+

Het grootste probleem is niet om mensen nieuwe ideeën te laten accepteren, maar om ze oude ideeën te laten vergeten

John Maynard Keynes

++

Evolutie kun je zien als het systematisch omgaan met fouten.

Kevin Kelly

+

Denk groot, begin klein!

Onbekend

+

Kleine stapjes zijn beter dan grote woorden.

Willem Mastenbroek

+

Aan hardlopers heb je niets, je moet op tijd vertrekken.

De La Fontaine

++

De meeste projecten worden niet te laat opgeleverd maar veel te vroeg beloofd.

Gordon Mousinho

+

Met een project haal je de verandering uit de organisatie. Met een programma verander je de organisatie en bereik je de strategische doelen.

R.M. Hof

++

Leiderschap is de kunst om mensen te laten doen wat ze niet willen, en ze dat leuk te laten vinden.

Harry Truman

+

Iedereen kan aan het roer staan bij een kalme zee.

Publius Syrus

++

Integreren is ontkoppelen.

Architectuurprincipe

+

Iedereen heeft een systeem dat niet blijkt te werken.

Munder

++

Ieder bedrijf krijgt het CRM-systeem dat het verdient.

Rene van Eijk

+

Het geheim van succes is de voortdurende gerichtheid op het doel.

Benjamin Disraeli

++

Nothing is as easy as it looks.

Murphy's First Law

+

Whatever can go wrong, will go wrong.
Murphy's Third Law

++

**When it comes to CRM,
Murphy's law is optimistic.**

Deloitte Consulting