

50 spreuken over Klantgericht ondernemen

**WIST U DAT
KLANT
IDIOOT
BETEKENT
IN HET ZWEEDS**

Postbus 1045 6801 BA Arnhem www.loesje.nl

Loesje

Sjors van leeuwen
Indora Managementadvies

Inleiding

Over klantgericht ondernemen, klanttevredenheid, klantloyaliteit en 'Customer Relationship Management (CRM)' wordt veel gezegd en geschreven. In dit E-book zijn vijftig leuke, verrassende en inspirerende spreuken en tegeltjeswijsheden verzameld van ondernemers, managers, auteurs, adviseurs en goeroes.

Meer informatie over klanttevredenheid en klantloyaliteit leest u in het E-book '15 (on)waarheden over klanttevredenheid en klantloyaliteit'. In het E-book 'Uw klant als ambassadeur' staat beschreven hoe succesvolle mond-tot-mondreclame en 'Word of Mouth' (WOM) tot stand komen.

Meer informatie over klantgericht ondernemen en klantrelatiemanagement leest u in het succesvolle boek 'CRM in de praktijk', uitgegeven bij Academic Service/SDU en op de websites www.indora.nl en www.klantgerichtondernemen.blogspot.com.

Ik wens u veel leesplezier!

Sjors van Leeuwen
Indora Managementadvies
e-mail: info@indora.nl
internet: www.indora.nl

© Sjors van Leeuwen Indora Managementadvies - 2011



Bronnen

De spreuken die in dit E-book vermeld staan, zijn door de jaren heen overgenomen uit een heel scala aan boeken, tijdschriften, vakbladen en websites zoals Loesje.nl. Mochten partijen expliciet als bron vermeld willen worden, dan wordt men vriendelijk verzocht contact op te nemen met Indora Managementadvies.

50 spreuken over klantgericht ondernemen

De klant centraal

Product, prijs en kwaliteit zijn steeds minder onderscheidend in het gevecht om de klant. Organisaties stellen daarom steeds vaker 'de klant centraal'. Dit wordt ook wel klantgericht ondernemen of 'Customer Relationship Management (CRM)' genoemd. De gedachte achter de invoering van een klantgerichte bedrijfsstrategie is eenvoudig. Door goed in te spelen op de wensen en behoeften van klanten kan men de klanttevredenheid vergroten. Tevreden klanten blijven de onderneming langer trouw (klantbehoud), nemen vaker producten en diensten af (retentie) en worden uiteindelijk ambassadeur van de onderneming (loyaliteit). Vandaar de grote aandacht voor klantgericht ondernemen, klanttevredenheid en klantloyaliteit. Maar wat zeggen ondernemers, managers, auteurs, adviseurs en goeroes daarover?

50 spreuken over klantgericht ondernemen

-1-

Het doel van een onderneming is klanten winnen en houden.
Theodore Levitt

-2-

Marketing is de kunst om je zo te verdiepen in de eisen en wensen van je klanten, dat je in staat bent (potentiële) klanten te verleiden producten/diensten van je af te nemen, bestaande klanten aan je te binden en relaties verder uit te bouwen.
René Frijters, Alex Beleggersbank

-3-

Er is maar één baas, namelijk de klant! En hij kan iedereen in de organisatie van hoog tot laag ontslaan. Gewoon door zijn geld ergens anders uit te geven.
Sam Walton, Wal-Mart

-4-

The cost of acquiring a new customer is 5 to 10 times,
the cost of retaining an organization's best customers.
McKinsey & Company

-5-

On average, U.S. corporations lose half their customers in five year.
Frederick Reichheld

-6-

60% of customers who defect,
describe themselves as satisfied in customer surveys.
Harvard University

-7-

It costs companies roughly 100 times more,
to win back a disgruntled customer who leaves.
Mc Kinsey & Company

-8-

Klanttevredenheid is cruciaal.
Ik heb ergens gelezen dat een positieve ervaring 23 keer wordt doorverteld.
Sindsdien laat ik 25 medewerkers 10 bezoekers per dag aangenaam verrassen.
Olaf Vugts, Efteling

50 spreuken over klantgericht ondernemen

-9-

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

-10-

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

-11-

Misschien dat we qua klantvriendelijkheid nog iets kunnen leren van de Amerikanen.
Per week krijgen we 1,3 miljoen mensen over de vloer. Het gedrag van het winkelpersoneel
maakt uit of ze volgende week weer komen. In de marketingmix van ons bedrijf spelen
onze medewerkers een belangrijke rol.
Sander van der Laan, Albert Heijn

-12-

Ze zien massa's, geen individuen.
Henry Mintzberg

-13-

Consumenten zijn statistiek. Klanten zijn mensen.
Stanley Marcus

-14-

The role of the customer has changed from isolated tot connected,
from unaware to informed, form passive to active.
CK Prahalad

-15-

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

-16-

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

-17-

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

-18-

Een CRM-project is als bungeejumpen of parachutespringen: de bedrijfssituatie kan met
CRM beter worden of dramatisch slechter.
Ed Thompson, Gartner Group

-19-

If you want loyalty, buy a dog.
Adriaan Payne

-20-

Er is vandaag niet zoiets als klantenloyaliteit, bedrijven moeten loyaal zijn aan hun klanten.
John Nascitt

50 spreuken over klantgericht ondernemen

-21-

De klantbeleving staat voorop! Daarom stoppen wij altijd leuke verrassingen bij de bestelling, voor de kinderen van de klant. Dat is een ontzettende hit. Wij krijgen zoveel reacties van klanten en kinderen die dat super vinden. Dat zorgt voor veel positieve mond-tot-mondreclame. In de praktijk blijkt dit voor de grootste aanwas van nieuwe klanten te zorgen.
Peter Reddering, Kleertjes.com

-22-

Kwaliteit is voldoen aan de verwachtingen van de klant.
Kwaliteitsprincipe

-23-

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

-24-

Het gaat niet om wat jij zo goed kan, het gaat om het voordeel voor de klant!
Alex Klein, Nijenrode

-25-

Niemand wil iets kopen, maar iedereen wil geholpen worden.
David Maister

-26-

People don't want to buy a quarter-inch drill! They want a quarter-inch hole!
Ted Levitt

-27-

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

-28-

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

-29-

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

-30-

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

-31-

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

-32-

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

50 spreuken over klantgericht ondernemen

-33-

Quality of contact is most strengthening the relationship.
Wunderman

-34-

Er bestaan geen verlieslijdende klanten, alleen verlieslijdende bedieningsconcepten.
Hans Smits, Rabobank

-35-

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

-36-

Software doesn't build relationships. People do.
Arthur Bracks

-37-

Adresbestanden bevatten meer fouten dan adressen.
Sicco Santema

-38-

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

-39-

Analyseren van data is luisteren naar klanten.
G.H.M. Wolfs

-40-

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

-41-

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

-42-

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

-43-

A fool with a (CRM) tool is still a fool.
Engels gezegde

-44-

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

-45-

Een CRM-traject vraagt veranderingsmanagement en managementverandering.
C. Koenders en R.J. van den Berg

50 spreuken over klantgericht ondernemen

-46-

CRM is een geloof en een geloof implementeer je niet.
Bas Godijn

-47-

Klantgericht veranderen is 10% inspiratie en 90% transpiratie.
De praktijk

-48-

De meeste CRM-projecten worden niet te laat opgeleverd,
maar veel te vroeg beloofd.
Gordon Mousinho, Atos Origin

-49-

50% van de medewerkers denkt dat zijn bedrijf klantgerichter kan werken.
Onderzoeksbureau Integron

-50-

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

Klantgericht ondernemen?

**WAAROP ZIT JE
TE WACHTEN
DE TOEKOMST
KOMT ER WEL AAN
JE KUNT ER
ZELFS NOG
VAN ALLES
VAN MAKEN**

Loesje

POSTBUS 1045
6801 BA ARNHEM
GIRO 3254788

**HET LIJKT
SIMPEL**

**EN
DAT IS HET OOK**

Loesje

POSTBUS 1045
6801 BA ARNHEM