

# HOW TO 7

## HOE OPTIMALISEER IK MIJN KLANTRETENTIE?



FIERCE TACTICS



# ACQUISITIE VS RETENTIE



Klanten winnen is moeilijk, ze behouden nog moeilijker



Een nieuwe klant aantrekken kost minstens 5x zoveel als een bestaande klant te behouden



Trouwe klanten geven in jouw bedrijf meer geld uit dan nieuwe klanten → 5% meer klantretentie leidt in de financiële sector tot >25% stijging in winst

AWARENESS

INQUIRY

PURCHASE

SERVICE

LOYALTY

ATTRITION



# REACTIEVE RETENTIE



## NEEM KLACHTEN ERNSTIG

- Klachten zijn een gift
- Neem ownership

## CONTACTEER KWETSBARE KLANTEN

- Getroffen door specifiek probleem (maar geen klacht)
- Sla mea culpa
- Voorbeeld: storing, billshock



## WEES BEREIKBAAR

Klanten vertrekken niet door probleem, wel door slechte bereikbaarheid en service

## OVERTUIG

- Erken fout/ongemak
- Tegemoetkoming
- Ga aan de slag met feedback



## WINBACK



# PROACTIEVE RETENTIE

## OPTIMALISEER processen

- Analyseer wanneer klanten churnen
- Verkort workflows

## SEGMENTEER klanten

- Trek de juiste klanten aan
- Gratis items, groepsaankoop  
➔ priceseekers (↔ loyaliteit)



## BELOON loyaliteit

- Nieuwe klanten krijgen promo's, wat met trouwe klanten?
- Loyaltyprogramma

## CREËER wow-momenten

- Overtref verwachtingen
- Wees er op cruciale momenten
- Vraag vaak feedback



Harvard Business Review:  
The value of keeping the right customer

Forbes:  
Customer retention versus customer acquisition

## LINKS

Bain & Company:  
Prescription for cutting costs

Outboundengine:  
Customer retention marketing vs. customer acquisition marketing

the good:  
9 strategies to improve customer retention (the key to ecommerce growth)

# SANDRA DEBECKER

## FIERCE TACTICS



+32 485 24 67 67



sandra@fiercetactics.business



www.fiercetactics.business



@fiercetacticsbusiness

