

Marieke van der Laan schrijft boek over Customer Delight

Bedrijven verliezen gemiddeld 50% van het klantenbestand in 5 jaar tijd, zo stelt business strateeg Fred Reichheld. Het continu werven van nieuwe klanten is dus noodzakelijk. Nieuwe klanten inventariseren en overtuigen is per definitie moeilijk en kostbaar. Omdat aankopen tegenwoordig steeds meer mede worden bepaald door online reviews, ook door negatieve, zal het winnen van nieuwe klanten bovendien steeds moeilijker gaan. Stel jezelf eens de vraag: hoeveel moet jouw organisatie per jaar investeren om het verlies van klanten goed te maken? En waarom investeer je dit dan niet om je bestaande klanten te behouden? Want 1% meer klanten behouden leidt namelijk tot 5% meer winst, volgens auteur Robert Thompson.

Hoe behoud je dan je waardevolle klanten? Door hen systematisch Customer Delight te leveren. Ga maar na: Iedereen is klant. En iedereen heeft wel één of meerdere favoriete ondernemingen waarbij hij/zij zelfs een enthousiaste klant is. Jij ook. Bij die bedrijven heb je Customer Delight ervaren. En wat doet dit met je? Je komt er terug voor meer aankopen, je prijst het bedrijf aan bij vrienden en je let goed op dat je op tijd betaalt. Toch? Als team manager of mkb'er zou je veel van dit soort enthousiaste klanten willen hebben. Dat kun je bereiken met de Customer Delight-strategie.



Over Positief verrast (ISBN: 9789492221674)

In het boek *Positief verrast* gidst Marieke van der Laan je op speelse wijze door de noodzakelijke achtergrondkennis van Customer Delight. Ze bespreekt daarna 8 praktische instrumenten die je input geven om de Customer Delight-strategie succesvol te implementeren in je eigen organisatie. Hiermee kan jouw team klanten enthousiast maken door systematisch prettige relaties met hen op te bouwen en onweerstaanbare ervaringen te leveren. Concrete en inspirerende voorbeelden van dertien referentiebedrijven illustreren en ondersteunen het verhaal. Je kunt morgen al aan de slag.

Over de auteur

Marieke van der Laan werkt sinds tien jaar met veel passie rondom het fenomeen Customer Delight. Ze heeft een Customer Delight werkboek gepubliceerd voor medewerkers met klantcontact. Verder heeft ze meerdere Customer Delight instrumenten en modellen ontwikkeld, die centraal staan in haar trainingen. De combinatie expert en trainer maakt dat ze de informatie in dit handboek zowel makkelijk toegankelijk als plezierig leesbaar presenteert.

Over Futuro Uitgevers

Futuro Uitgevers is een moderne, op de toekomstgerichte multimediale uitgeverij van boeken, e-books, apps, e-learning en events.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie): Voor meer informatie kunt u terecht bij Futuro Uitgevers, Marcel Roozeboom, 06 – 103 78 113 of Maarten Snel, 06 – 252 93 252.

Kijk voor meer informatie ook op www.futurouitgevers.nl/voordepers.