

LOYALTY MARKETING

Start hands-on met deze boost

Loyalty marketing draait om de juiste mindset en vooral: doen. Vergeet in deze fase de hoge investeringen en dure CRM uitbreiding. **Daag jezelf uit met deze Loyalty challenge.** Simpel, doeltreffend en succes verzekerd.



1: BLINDDATE KLANTREIS

Koppel in deze challenge je team aan de klantreis. Laat ze:

- Elk individueel vanuit eigen inzicht de klantreis uittekenen
- De belangrijkste touchpoints aangeven
- Bepalen hoe ze deze meer momenten *meaningful, memorable en personal* kunnen worden

Bespreek dit in teams en plot het op de bestaande flow en maak een matrix: uitvoering simpel - complex / impact.

Dan direct aan de slag met het laaghangend fruit!



2: HIERARCHY OF HORRORS

Herken structurele fouten en maak het tot een kans.

- Bepaal 5 cruciale plaatsen in de klantreis waar niets fout mag gaan
- Monitor de komende 14 dagen de fouten die op deze 5 plekken wel worden gemaakt
- Maak hiervan een lijst van slecht naar rampzalig
- Start met een verbeter-sprint vanaf onderaan (rampzalig) naar boven (slecht)



3: PICK THREE PROCESS

Dit is echt hands-on aan de slag. Geef iedereen die contact heeft met klanten:

- 15 minuten per dag. Om 3 klanten te contacteren, zo persoonlijk mogelijk
- De keuze uit een sheet met acties (zoals hieronder)
- Elke maandag de *Pick three* opstellen en vrijdag kort verslag wat ze hebben bereikt

Bedenk eens hoeveel contactmomenten je per week creëert, met minimale tijd en inspanning!



Bel 3 'verse' klanten	Vraag om 3 refferals
Bel 3 ex-klanten	3 geschreven kaarten versturen
3 slapende klanten bellen	Vraag om 3 testimonials

LAAT LOYALTY NIET AAN TOEVAL OVER



B2B LOYALTY

Meer op:
www.b2bloyalty.nl