

Zo lopen er minder klanten weg

Ongemerkt zijn uw concurrenten bezig om úw klanten voor zich te winnen. Wat doet u om het hun zo moeilijk mogelijk te maken?

Toplijstje. U moet het uw concurrenten zo moeilijk mogelijk maken binnen te treden in uw markten. Oftewel: u maakt de *barriers to entry* zo groot mogelijk. De eerste stap is het maken van een lijstje van uw topklanten. Bijvoorbeeld de klanten die 80% van de totale omzet binnenbrengen en dus van strategisch belang zijn. Verzamel belangrijke gegevens over deze klanten, zoals hun omzet van de afgelopen jaren, winstbijdrage, belangrijke contactpersonen, aantal malen persoonlijk contact per maand, lopende contracten. Maak dan per klant een plan om die klant sterker aan uw bedrijf te binden. Houd rekening met de volgende aanbevelingen van verkoopexpert *Harro Willemsen*.

1. **Lever méér dan alleen producten.** Verhoog uw serviceniveau, lever aanvullende informatie en train de gebruikers bij uw klanten. Uw meerwaarde zit in alle extra elementen van uw leveringspakket. Ga professioneel om met klachten en bedank klanten voor feedback.
2. **Uitbreiden van contacten.** Zorg ervoor dat u en uw collega's met meer personen bij de klant contact hebben. Hoe meer mensen bij de klant goede ervaringen met uw bedrijf hebben, hoe lastiger het wordt om deze mee te krijgen in een overstap naar een concurrent.
3. **Bind klanten voor een langere periode.** Zorg voor aantrekkelijke voorwaarden als een klant een contract afsluit voor meerdere jaren. **Tip.** Verleng het contract met de klant niet bij afloop, maar minstens een half jaar vóórdit afloopt. Als de concurrent dan belt als het contract afloopt, heeft u dit ondertussen al vernieuwd.
4. **Persoonlijk contact.** Zorg dat u de contactpersonen ook bij informele gelegenheden spreekt. Misschien kunt u de klant uitnodigen voor een etentje, klantendag, sportevenement of een reisje naar de fabriek. Hoe beter u uw persoonlijke contact met uw klant kunt opbouwen, hoe moeilijker het wordt om over te stappen.
5. **Zorg voor unieke producten of diensten.** Blijf investeren in innovatie en ontwikkelingen en betrek uw klanten hierbij. Zolang uw bedrijf vooroploopt in de markt, zijn klanten minder snel genegen om u te laten vallen voor een 'inferieur' alternatief.

Maak het uw concurrenten met de vijf tips uit dit artikel zo lastig mogelijk om bij uw klanten binnen te komen. Vergroot de zogenaamde 'barriers to entry'.



Auteur: Harro Willemsen - © Indicator