

Van klant tot ambassadeur

Een ideale klant is een klant die u ongevraagd bij zijn relaties aanbeveelt. Hij is dus een ambassadeur voor uw bedrijf en voor uw product of dienst. De vraag is echter: hoe krijgt u hem zover?

Zo wordt uw klant uw ambassadeur

Hieronder staan vier tips om de relatie zo te versterken dat tevreden klanten u als vanzelfsprekend bij hun relaties gaan noemen.

1. De allerbeste service. Een open deur? Lever de allerbeste service. Overtref de verwachtingen van uw klant door altijd meer en betere service te leveren dan hij verwacht. Dit versterkt in hoge mate uw naam in de markt, waardoor klanten u graag aanbevelen. Beloof daarom wat minder en doe wat meer. Dit werkt op alle vlakken: prijs, levertijd, verpakking, service, enz.

Bijvoorbeeld. De prijzen in een restaurant zijn soms op basis van dagprijzen. Na het eten komt bij de rekening dan een fikse opslag. Eén restaurant-eigenaar doet dat anders. De dagprijsgerechten heeft hij hoger geprijsd en afhankelijk van de inkoopprijs staat er op de rekening een 'minder-prijs'. Dat onthouden zijn klanten wel!

2. Onderhoud het contact. Stuur regelmatig informatie en tips naar uw klanten. Bijvoorbeeld krantenknipsels, nieuwsberichten, interessante beurzen, seminars en een nieuwsbrief. Zorg ervoor dat de 'inbox' van uw klanten regelmatig door úw tips wordt verrast, zodat ú 'top of mind' blijft. Wees ook niet bang om de klant te complimenteren als hij bijv. een mooie order heeft binnengehaald of een innovatief product heeft geïntroduceerd. En zoals met zoveel dingen geldt ook hier: overdaad schaadt. Niet overdrijven dus.

3. Geef het goede voorbeeld. Ga actief op zoek naar referenties die interessant zijn voor uw klanten en geef deze door. Doe dit op een manier zodat het lijkt alsof u niets terug verwacht, anders komt dit manipulatief over. Referenties verdienen begint met ze weg te geven.



De krachtigste manier om in contact te komen met nieuwe klanten is via uw bestaande klantenkring. Werk hard aan de relatie en aan een goede nazorg, en uw klanten bevelen u van harte aan.

4. Netwerken. Spreek uw klanten ook buiten uw normale bezoeken. Dus tijdens zakenborrels, lunches, sporttoernooien en andere netwerkgelegenheden. Stel uw klant voor aan mensen die u kent en waardeert. Deze ontmoetingen versterken uw band met de klant.

Niet vergeten!

Als een klant u een lead heeft bezorgd, wilt u hier natuurlijk een klant van maken. Maar vergeet de klant die u de referentie heeft bezorgd niet. Die neemt een risico door een goede relatie met ú in contact te brengen. Houd hem dus op de hoogte. Stuur een leuk e-mailtje of bel hem op hoe uw eerste gesprek is verlopen. Mocht de lead een klant worden, stuur de 'aangever' dan een flesje wijn of zo. Overdrijf niet, maar maak het wel persoonlijk.

Wat is de meest krachtige manier?

Wat zéér goed werkt, is uw klant zover krijgen dat hij zijn relatie uitnodigt voor een gezamenlijke ontmoeting. Dus met z'n drieën lunchen, dineren of een koffieafspraak inplannen. Dit geeft u de kans om *informeel* kennis te maken. In veel gevallen hoeft u niet zelf uw eigen producten en bedrijf aan te prijzen, maar zal uw klant dat voor u doen. Immers, hij wil aan zijn relatie laten zien dat hij een goede keuze heeft gemaakt en tevreden over u is. Een vervolgspraak met de relatie van de klant is dan snel gemaakt.

Moet ik dit allemaal doen?

Ja, eigenlijk wel. Maar als u heel veel klanten heeft, houd dan op een lijstje bij, bij wie u wat heeft gedaan. En één keer in de week checkt u dit lijstje en onderneemt actie.