

Omarm de digitale consument



DE FEITEN



90%

van alle klanten zoekt online informatie op tijdens het winkelen.

(Bron: Marketingprofs.com)



71%

zoekt online informatie op vóór ze een aankoop plannen.



45%

van alle bedrijven weet amper of niet hoe klanten digitaal met hen in contact komen.

(Bron: McKinsey)



92%

vertrouwt aanbevelingen van vrienden of kennissen.

(Bron: Moderncomment.com)



72%

vertrouwt online beoordelingen net zo vaak als persoonlijke aanbevelingen.

Een betere klantervaring leidt tot **klanttevredenheid**, **loyalere klanten**, **hogere inkomsten** en **personeeltevredenheid**.

DE TRENDS



VROEGER

Uitgangspunt: 'wat'
Product

Hard skills: **belangrijkste wervingscriteria** (bv. talenkennis, schrijfvaardigheid, programmeerkennis, diploma's)

Universele, **onpersoonlijke** aanpak



NU

Uitgangspunt: 'waarom'
Klant

'Soft skills' steeds belangrijker (focus op **empathie**)

Persoonlijke ervaring voor elke klant, **op maat**

DE 'FLIP'

Van een traditionele aanpak gericht op het eindproduct naar 'customer centricity':
(Bron: www.gerisnlts.com)



Betere klantrelaties bouwen?
Download je ebook en word een
klantgerichte onderneming.

[Download mijn ebook](#)