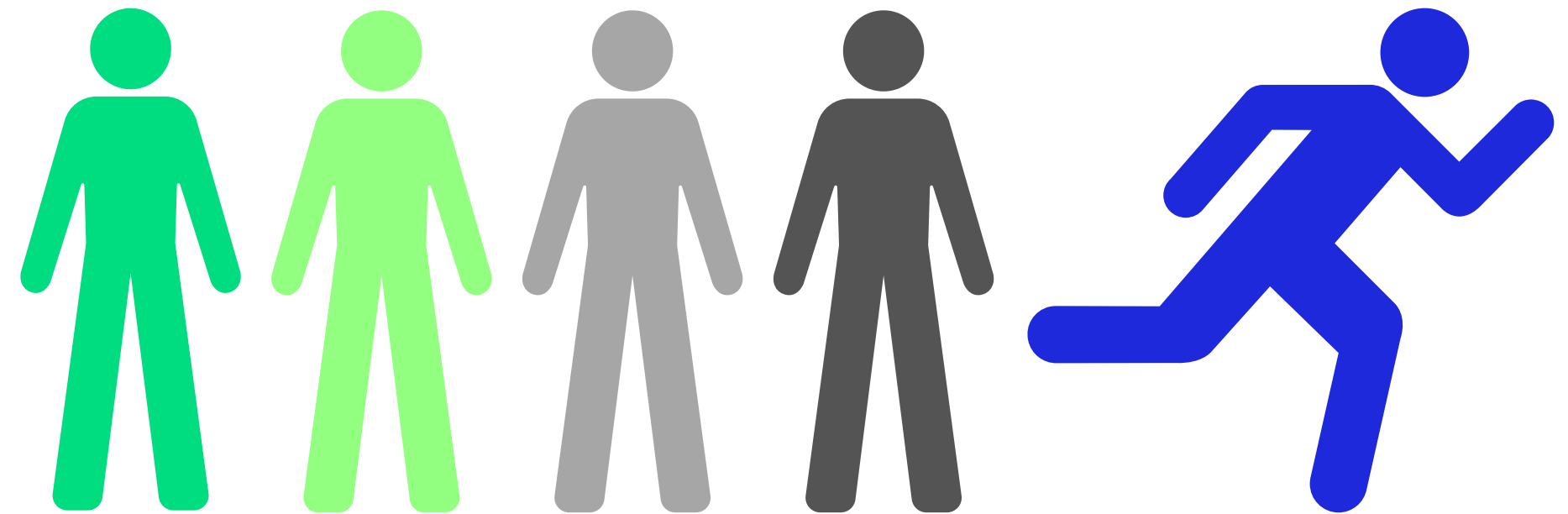


Klantbehoud

Hoe je met kleine acties
grote impact maakt als
ZZP'er

Dag van de ZZP'er | 12 april



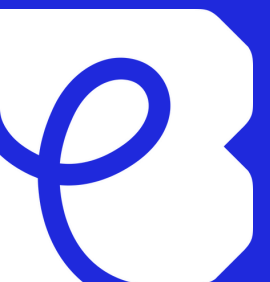
Waarom is klantbehoud belangrijk?

- ⓔ Het kost vijf tot tien keer meer om een nieuwe klant aan te trekken dan een bestaande klant te behouden.
- ⓔ Bestaande klanten leveren 25% meer omzet
- ⓔ Klantverlies verminderen met 5% levert 25 tot 95% meer omzet op



- 1 We zijn geprogrammeerd op groei, niet op behoud
- 2 Succesvol behoud zie je niet direct terug in cijfers
- 3 Ontevreden klanten zwijgen – en vertrekken stilletjes
- 4 Klantbehoud vraagt om structuur en aandacht

Waarom is
klantbehoud
zo moeilijk





Casus Patricia



7 ideeën voor beter klantbehoud



Blijf in contact

Check regelmatig in bij je klant, ook als er geen directe actie nodig is.

Stuur updates, nieuws of gewoon een “Hoe gaat het met je?”-bericht.

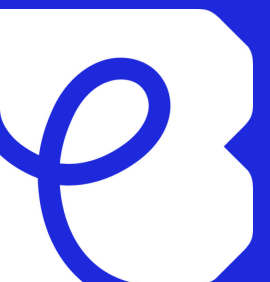


Manage verwachtingen

Wees duidelijk over wat je wel en niet kunt bieden.

Zorg dat klanten weten wat ze kunnen verwachten qua communicatie en reactietijd.

2



Reageer proactief op signalen 🚨

Zie je een klant die minder betrokken raakt?

Trek aan de bel!

Stuur een reminder of bied hulp aan voordat het escaleert.

3

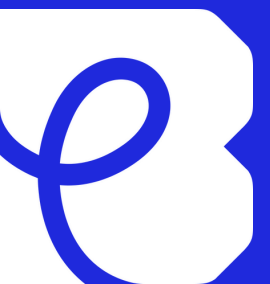


Verras je klant 📦

Doe iets onverwachts: een extra service, een klein cadeautje of een attent bericht.

Kleine verrassingen zorgen voor grote loyaliteit.

4

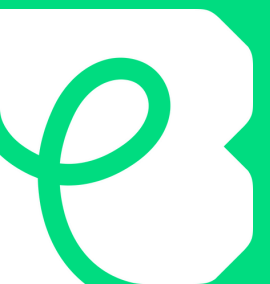


Los problemen snel en goed op 

Een klacht is een kans om te laten zien hoe goed je service is.

Luister, bied een oplossing en doe net dat stapje extra.

5



Vraag actief om feedback & verbeter

Wat vinden klanten fijn? Wat kan beter? Vraag het hen!

Gebruik hun input om je diensten steeds scherper te maken.



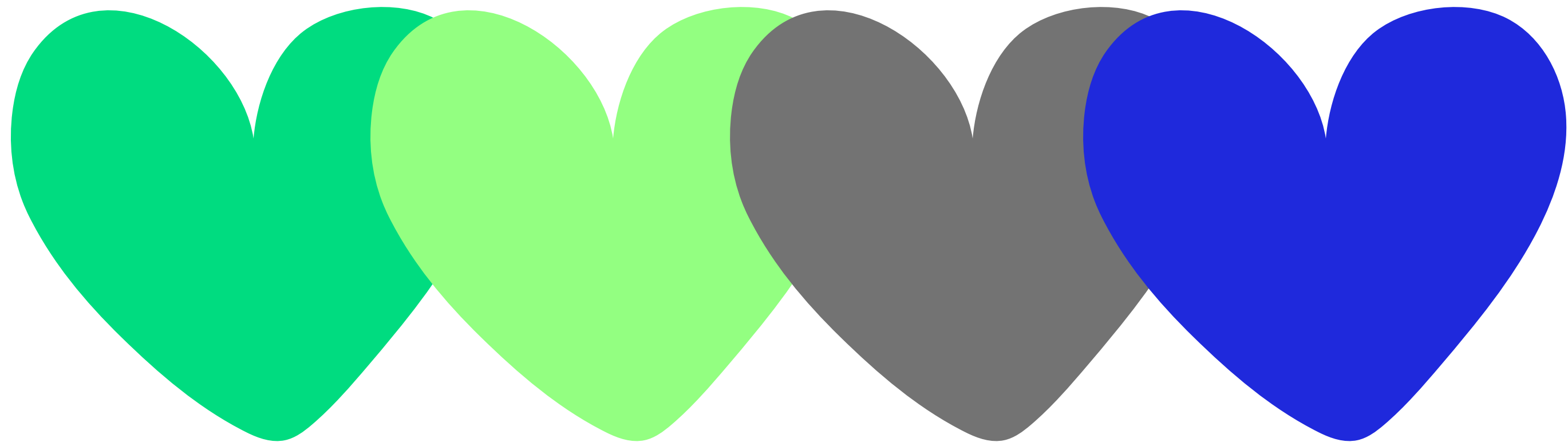
Neem fatsoenlijk afscheid 👐

Laat zien dat je hun keuze respecteert

Begeleid de klant naar een exit

Zorg voor een positieve laatste indruk (wie weet komen ze terug!)





Love you customer

Welke van deze ga jij morgen toepassen?



Ontdek hoe goed jouw klantbehoud écht is.
Doe de Mini Retentie Check en ontvang
direct praktische tips om klantverlies te
voorkomen.



Bonus Retentie Check



by

Berith

Expert op het gebied van klantverliespreventie

Training & Coaching

Hoe om te gaan met
vertrekkende klanten

Proces & Werkwijze

Klantreis verbeteren
rondom klachten of
opzeggen

Proactie

Campagnes voor het
voorkomen van
klantverlies

Berith Spoelstra



www.byberith.nl

info@byberith.nl



06 801 44 444