

De snelste weg naar groei

Een inleiding in Customer Relationship Management



gesprek met
salesteam

Potentiële
klanten
opvolgen

Plus:
7 indicatoren die
aangeven dat je
toe bent aan een
andere route



salesforce

Inhoud

- 1 Inleiding: Wat is CRM? p. 3
- 2 5 manieren waarop CRM je bedrijf helpt te groeien p. 5
- 3 7 onmiskenbare signalen dat je nu CRM nodig hebt p. 9
- 4 Wat moet een CRM-systeem bieden? p. 11
- 5 Je partner voor groei: Salesforce p. 14



Klanten die Salesforce gebruiken, ervaren dat er gemiddeld 38% sneller beslissingen genomen worden, zien hun omzet met 25% groeien en de klanttevredenheid met 35% verbeteren.



**Wil je ook succesvol worden met Salesforce?
Wij helpen je op weg met Trailhead.**

Trailhead is ons gratis interactieve informatie- en opleidingsplatform. Kijk welke trails en tracks bij jou passen en leer snel en eenvoudig hoe je succesvol kunt worden met Salesforce.

Baan je eigen pad op trailhead.salesforce.com

INLEIDING

Als je bedrijf nog altijd groeit, besef je misschien niet dat customer relationship management (CRM) iets voor jou kan betekenen. Grote ondernemingen gebruiken CRM om het contact met klanten te beheren en te analyseren. Zo bouwen ze betere relaties op, kunnen ze klanten langer behouden en stimuleren ze hun groei. Misschien vind je dit een overkill voor je dagelijkse bedrijfsvoering, of denk je dat het te duur is.

Maar als in jouw bedrijf klantgesprekken en follow-ups met spreadsheets, e-mails en ouderwetse kaartenbakken worden bijgehouden en beheerd, gebruik je in feite al een systeem voor relatiebeheer.



De vraag is of jouw huidige manier van relaties beheren efficiënt genoeg is om je bedrijf te laten groeien.



Slimmer relaties beheren is niet alleen een taak van je verkopers. Of je nu werkzaam bent in sales, klantenservice, business development, recruiting, PR of een andere tak van het bedrijf, met de juiste tools voor relatiebeheer heb je meer mogelijkheden om externe interacties en relaties te beheren om succesvol te kunnen zijn.

Wat is CRM?

Customer relationship management (CRM) is een strategie en technologie die bedrijven gebruiken om essentiële klantgegevens te ordenen, te beheren en te analyseren. Met een CRM-systeem kun je contactgegevens van klanten en prospects, accounts, leads en saleskansen op één centrale locatie opslaan. Je team kan daardoor efficiënter deals sluiten. Bedrijven van elke omvang en in elke branche ontdekken dat ze met CRM daadwerkelijk groeien.

[Meer informatie over CRM](#)

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

5 MANIEREN WAAROP JE BEDRIJF KAN GROEIEN MET CRM

Omdat klantrelaties de sleutel zijn om je bedrijf te laten groeien, spreekt het voor zich dat je ze zo efficiënt en effectief mogelijk beheert. Op de volgende pagina's lees je meer over de vijf manieren waarop bedrijven sneller en meer groeien met technologie voor relatiebeheer.



1

Meer succes met duurzamere relaties

Het succes van je bedrijf is afhankelijk van het succes van je klanten. Het loont dus om je klanten te helpen slagen. Als je het bedrijf van de klant goed begrijpt, kun je een sterke relatie opbouwen op basis van vertrouwen en wederzijds succes. Maak als eerste stap een compleet overzicht van alle eerdere contacten met jouw bedrijf.



46% van de salesmanagers zegt dat betere klantrelaties een primaire doelstelling is om succes te behouden.

Salesforce, eerste uitgave jaarlijks onderzoek
De positie van sales

2

Verlaag de kosten van sales

Nieuwe klanten zijn de basis voor groei maar het kost veel tijd en geld om ze te vinden. Het goede nieuws is dat je acquisitiekosten van nieuwe klanten kunt financieren door de verkoop bij je bestaande klanten te vergroten. Door meer inzicht te hebben in mogelijke up- en crossselling en nieuwe aankopen door je bestaande klanten, zul je merken dat terugkerende sales sneller en soepeler verlopen door het vertrouwen dat je hebt opgebouwd.



*De slagingskans om aan een nieuwe prospect iets te verkopen is 5%-20%.
De slagingskans om aan een bestaande klant te verkopen is 60%-70%*

Marketing Metrics

3

Hogere salesproductiviteit

Met slimme technologie hoeven je teams geen tijdverslindende procestaken meer uit te voeren en kunnen ze meer tijd besteden aan klanten. Handmatige taken zoals het uitzoeken van contactgegevens en invoeren van gegevens kunnen worden geautomatiseerd of geëlimineerd. De tijd die hiermee wordt gewonnen, kunnen ze beter benutten door met nieuwe klanten te praten en de relaties met bestaande klanten te verstevigen.



52% van de goed presterende salesmedewerkers zien zichzelf als geavanceerde gebruikers die alles uit de CRM-technologie van hun bedrijf halen.

Harvard Business Review

4

Schakel een tandje bij voor betere klantervaringen

Het beste product is zo goed als de service die erbij geleverd wordt. Laat je na een deal het contact verwateren, dan gooi je alle tijd en moeite weg die je hebt geïnvesteerd in het winnen van een waardevolle klant. Als het team de volledige geschiedenis van een klant kan opvragen, kan iedereen snel persoonlijke oplossingen bieden en doorverwijzen naar de juiste resources. Het resultaat is dat contact efficiënt wordt afgehandeld, vertrouwen wekt en de klant aanmoedigt om terug te komen.



55% van de consumenten is bereid meer te betalen voor een betere klantervaring.

Defaqto Research

5

Maak er werk van om klanten langer te behouden

Wanneer je teams meer zicht hebben op de relatie met hun klanten, kunnen ze actief inspelen op potentiële afhakers en op het juiste moment de juiste mogelijkheden aanbieden. Met een volledig inzicht in hun klantgeschiedenis bied je aankoop- en service-ervaringen die ze meer voldoening geven en ervoor zorgen dat ze bij je terugkomen. Gebruik je tijd op een verstandige manier, versterk je klantrelaties en pluk er de komende jaren de vruchten van.



Een afname van 5% van het percentage afhakers kan de winst met 25%-85% verhogen.

Harvard Business Review

“

Klantrelaties zijn de sleutel om je bedrijf te laten groeien; het spreekt voor zich dat je ze zo efficiënt en effectief mogelijk beheert.



1 2 **3** 4 5

7 ONMISKENBARE SIGNALEN DAT JE NU CRM NODIG HEBT

Nog steeds aan het twijfelen of je klaar bent voor CRM? We begrijpen dat een CRM-initiatief overweldigend kan lijken, maar dat hoeft het niet te zijn.

Test aan de hand van de volgende zeven stappen of een CRM iets voor jou is. Wanneer een of meer van deze volgende situaties op jou van toepassing is, kan CRM je werk een stuk makkelijker maken.



1

Je hebt geen centrale informatiebron

Bewaart je bedrijf gegevens over klanten en bestellingen op meer dan één locatie? Wanneer klantgegevens op verschillende computers zijn opgeslagen, is dat niet optimaal voor sales en alle andere medewerkers met klantcontact. Ze hebben namelijk geen totaaloverzicht van de contactgegevens van de klant, laat staan van de orders en contactgeschiedenis die bij die klanten horen.



2

Je hebt weinig of geen inzicht in klanten

Heb je geen zicht op de manier waarop je medewerkers contact leggen met klanten? Dan heb je ook onvoldoende inzicht in wat je salesmedewerkers precies doen. Als je niet exact weet wat je salesteam doet, kun je ze minder goed helpen om succesvol te zijn en ze niet op hun performance aanspreken.



3

Rapporten zijn saai en lastig te interpreteren

Staan jij en je team voor de vervelende taak om handmatig rapporten te maken? Als dit zo is, heb je waarschijnlijk nauwelijks mogelijkheden om prestaties goed te meten. In het ideale geval zou je elke maand rapporten en analytics moeten opstellen van de prestaties van je salesteam.



4

Je raakt gegevens kwijt

Is het lastig om follow-ups met klanten en prospects in te plannen omdat je niet weet waarover de follow-up precies moet gaan? Als een klantcontact niet wordt geregistreerd, gaan belangrijke details verloren, vooral als een medewerker je bedrijf verlaat.

5

Het is lastig om onderweg contact te houden

Als medewerkers onderweg bij prospects waardevolle informatie ontdekken, krijgt de rest van je bedrijf die dan ook te zien? Informatie op handgeschreven briefjes en op persoonlijke computers is een onontgonnen goudmijn.

6

Elke klant wordt op dezelfde manier behandeld

Stuur je alle klanten en prospects dezelfde aanbiedingen en berichten? Als dat zo is, loop je enorm veel kansen mis. Om alles uit elk contact te halen, moet je prospects kunnen targetten op basis van hun branche, geografische locatie, fase in het koopproces en hun waarde voor je bedrijf.

7

Je hebt geen plan van aanpak om snel te kunnen opschalen

Wat als je bedrijf dit jaar van 20 naar 200 werknemers zou groeien? Weet je zeker dat je bedrijf snel genoeg kan meegroeien met de vraag? Laat je eigen processen niet het struikelblok zijn voor succes.



Kom alles te weten over Salesforce met Trailhead, ons gratis interactieve informatie- en opleidingsplatform.
Ga direct aan de slag op trailhead.salesforce.com

1 2 3 **4** 5

WAT MOET EEN CRM-OPLOSSING BIEDEN?

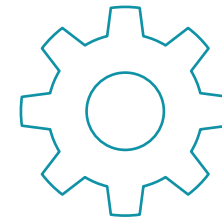
Tegenwoordig zijn de meeste klanten goed geïnformeerd, altijd in beweging en ongeduldig. Met de dag krijgen ze meer informatie en opties om uit te kiezen, dus wordt het met de dag lastiger om ze te behouden en aan je te binden. Met een CRM-systeem creëer je tevreden en daardoor langlopende relaties.



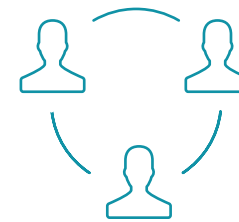
Bedrijven die met slimme technologie hun klantrelaties beheren, groeien sneller, zijn flexibeler en competitiever. Hoe ze dat doen? Met een relatiebeheersysteem met de volgende kenmerken:

Automatisering – terugkerende taken zijn het schrikbeeld van groeiende bedrijven. Automatisering bevrijdt je teams van handmatige processen en verbetert de productiviteit. Tijd die je met technologie bespaart, betekent meer tijd om met je klanten in contact te komen.

Samenwerking – om een goede klantervaring te kunnen leveren, moet iedereen die contact heeft met klanten, altijd kunnen samenwerken op basis van dezelfde actuele informatie. Gedeelde informatie is essentieel voor groei: je team draait efficiënt en levert de ervaring die de tegenwoordige klant van je verwacht.



automatisering



samenwerking

Intelligentie – intelligente data is de relevante informatie waarop je actie kunt ondernemen en productief kunt zijn. Een slimme tool is als een extra teamgenoot die je helpt efficiënter te werken.

Cloudgebaseerd – als je bedrijf in de cloud draait, heb je overal en altijd toegang tot je data en klantgegevens. En doordat geen serveronderhoud en -updates nodig zijn zoals bij locatiegebonden CRM-systemen, bespaar je geld en kun je de technologie eenvoudig opschalen als je bedrijf groeit.



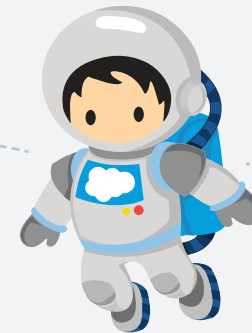
kennis



cloudgebaseerd

“

Bedrijven die hun klantrelaties met slimme technologie beheren, groeien sneller, zijn flexibeler en competitiever.



1 2 3 4 5

JE PARTNER VOOR GROEI: SALESFORCE

Salesforce helpt je bij het zoeken, binnenhalen en behouden van klanten zodat je sneller groeit dan ooit. Met de kant-en-klare oplossingen van Salesforce kunnen kleine bedrijven eenvoudig geavanceerde technologie implementeren, alle beschikbare bedrijfsinformatie met elkaar verbinden en toepassen bij hun bedrijfsvoering.

*Gemiddeld aantal verbeteringen in procenten, zoals gemeld door klanten van Salesforce. (Bron: Salesforce Customer Relationship Survey, uitgevoerd tussen 2014 en 2016 onder meer dan 10.500 willekeurig geselecteerde klanten. Het aantal antwoorden per vraag varieert.)

salesforce



38%
snellere
aankoopbe-
slissingen



25%
hogere
omzet



55%
meer klantte-
vredenheid

AAN DE SLAG