

Klanten Mindset Scorekaart[©]

Hoe denk jij over klanten, nazorg en marketing? Waar liggen nog kansen voor verbetering?

Mindset		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Dit moment:	Gewenst:
1	Achterdeur beleid	Jouw achterdeur staat wagenwijd open. Je hebt niet in beeld welke klanten via de achterdeur verdwijnen.			Je verstuurt af en toe een nieuwsbrief om zo contact te houden met bestaande klanten. Hier zit geen structuur in.			Je verstuurt maandelijks nieuwsbrieven om in beeld te blijven bij jouw bestaande klanten.			Je hebt alle klanten goed in beeld, stuurt nieuwsbrieven en hebt jaarlijks contact met ze om te informeren wat er speelt.				
2	Klanten massaal informeren	Je hebt geen CRM systeem waarin alle klanten staan. Je kunt dus geen contact met ze opnemen.			Je hebt klanten in verschillende CRM systemen staan. Contact opnemen zou theoretisch kunnen. Het kost wel veel tijd.			Je hebt alle klanten in één centraal CRM systeem staan. Deze biedt geen optie om eenvoudig een nieuwsbrief te versturen.			Je hebt alle klanten in één centraal CRM systeem staan. Een nieuwsbrief versturen naar alle klanten tegelijk kan met een druk op de knop.				
3	Informatie plicht	Je weet dat je een zorgplicht hebt. Maar je informeert je bestaande klanten nooit over belangrijke wijzigingen.			Je verstuurt heel af en toe een nieuwsbrief met belangrijk nieuws. Hier zit vanwege tijdgebrek geen structuur in.			Je verstuurt eens per kwartaal een nieuwsbrief met een selectie van een aantal nieuwswaardige artikelen.			Je stuurt maandelijks een nieuwsbrief met belangrijke nieuwsartikelen om je klanten zo goed mogelijk te informeren.				
4	Nazorg prioriteit	Je snapt dat de AFM nazorg verplicht stelt. Dit heeft echter op kantoor geen prioriteit. Je hebt niets geregeld op dit gebied.			Je gaat er van uit dat klanten contact met jou opnemen zodra er iets is gewijzigd waardoor nazorg gewenst is.			Je vindt nazorg erg belangrijk. Je hebt alleen nog geen goed systeem gevonden waarmee je dit eenvoudig kunt regelen.			Je neemt nazorg heel serieus en hebt hiervoor een systeem ingeregeld waarmee je goed nazorg kunt leveren.				
5	Website doel	Jouw website is sterk verouderd en aan een update toe. De website is al jaren niet meer aangepast.			Je werkt af en toe je website bij maar hier zit geen structuur in. Je klanten kunnen geen nieuwsartikelen lezen op jouw site.			Jouw website is modern, en biedt veel algemene informatie. Je publiceert echter nog geen nieuws op je site.			Jouw website wordt regelmatig voorzien van nieuwe nieuwsartikelen. Jouw website is altijd actueel.				
6	Social Media strategie	Je hebt niets met Social Media. Je vindt het niet leuk en hebt niemand beschikbaar die het wel kan oppakken.			Je hebt ooit een Facebook account aangemaakt maar je bent niet heel actief. Het laatste bericht is al weer van maanden geleden.			Je hebt Social Media redelijk op orde. Om echt impact te kunnen maken beseft je dat je eigenlijk nog iets vaker iets zou moeten plaatsen.			Je ziet de kansen van Social Media en plaatst regelmatig berichten zodat je ook via deze kanalen in beeld blijft bij je klant.				
7	Marketing jaarkalender	Je hebt geen plan klaar liggen voor je marketing. Dit vind je ook niet belangrijk. Je verwacht dat klanten altijd via-via zullen blijven komen.			Je beseft dat je eigenlijk meer aan marketing zou moeten doen. Het is immers niet vanzelfsprekend dat klanten via-via blijven komen.			Je bedenkt ad-hoc marketing activiteiten en voert ze terplekke uit. Je hebt geen lange termijn strategie.			Je hebt in januari je marketing plan voor het hele jaar al klaar liggen en ingepland in de agenda. Je weet van maand tot maand wat te doen.				
8	Marketing budget	je doet eigenlijk niets aan marketing en hebt er dus ook geen budget voor vrij gemaakt.			Je begrijpt dat marketing op zijn tijd noodzakelijk is. Het is echter lastig om hier structureel budget voor vrij te maken.			Je besluit budget vrij te maken als er zich een kans voordoet. Je hebt hier geen structureel plan voor gemaakt.			Je snapt dat een goede marketing strategie belangrijk is voor de toekomstige omzet. Hier heb je budget voor vrijgemaakt.				
Score															