



**Verslag avondbijeenkomst vaksectie CI  
'Super enthousiaste klanten met CRM'  
Dinsdag 22 april 2008 van 17 tot 21 uur  
Aluminium Centrum te Houten  
Groot succes!**

---



Op de unieke locatie, het 'Aluminium Centrum', zijn de deelnemers vanaf 17:00 uur ontvangen met een broodmaaltijd. Tijd om te netwerken was ditmaal vooraf en tijdens de pauze ingeruimd, het was dan ook vroeg druk. De organisatie had 30 personen verwacht en met ruim 45 aanwezigen heeft het aan de opkomst niet gelegen.



Om 18:00 uur vangt de bijeenkomst aan met de introductie van de avond en de sprekers door Marc Jonkman, voorzitter van de vaksectie CI.

Door ziekte heeft spreker Flip Jonasse, directeur van Adviesbureau Commerciële Informatiesystemen, moeten afhaken. Dit was vooral jammer omdat zijn deel van de presentatie zou gaan over de implementatie van een CRM systeem. De hierdoor ontstane extra tijd is door de overige sprekers nuttig ingevuld.

Andre Hagelen, directeur van Search & Results en eerste spreker, heeft een interactieve presentatie gehouden. Het publiek is hierbij uitgedaagd een omzetverdubbeling te realiseren en heeft op gegeven stellingen de eigen mening kunnen geven. Andre heeft ons laten zien dat leiders dromen nodig hebben. Zij zijn de basis voor visie, strategie en de uitwerking van een ondernemingsplan met concrete acties. Hierbij staan klanten centraal en wordt aandacht besteed aan de piramide methode. Deze analyse van bestaande klanten maakt inzichtelijk op welke klanten een organisatie zich moet richten en welke niet. Voor het bewerken van de bewust gekozen klanten, o.a. het bijhouden van klant informatie en monitoren van concrete acties, kan een CRM systeem worden gebruikt.

De tweede spreker, Pieter van Osch, directeur van The Customer Experience Factory, begint met een 'wetenschappelijk' onderzoek waarmee is aangetoond wat het effect van naamsbekendheid is. Het gebruik van de bonbons bij dit voorbeeld werd enthousiast door het publiek ontvangen.

Vervolgens heeft Pieter de absolute noodzaak om onderscheidend te zijn belicht. Dit maakt het verschil uit tussen tevreden en superenthousiaste klanten. Met praktijk voorbeelden laat Pieter zien hoe klanten naar organisaties kijken, welke effecten dit op organisaties heeft en hoe dat positief te beïnvloeden is.

Tijdens de pauze is de gelegenheid gebruikt om met elkaar en de sprekers van gedachten te wisselen.

Na de pauze zoomt Milko Steenmeijer, directeur van On-Sales, verder in op het beheer, de analyse en het management van data met als doel winstgevendende klanten en betere prospects. Innovatie en intelligentie zijn hierbij onmisbare begrippen.

Door te onderkennen in welke mate klanten bijdragen aan de omzet en het rendement, is een effectievere aanpak van het sales & marketing beleid mogelijk. Nu bekend is wie de belangrijke klanten zijn kan onderzocht worden welke gemeenschappelijke kenmerken zij hebben. Zo ontstaat een soort klanten DNA. Door dit DNA te vergelijken met de kenmerken van de potentiële klanten uit de doelgroep, legt Milko uit, ontstaat een lijst van meest geschikte prospects.

Tot slot vindt een geanimeerd vraag en antwoordspel tussen de sprekers en het publiek plaats.

Na de afsluiting komt rond de klok van 21:00 uur een einde aan deze zeer geslaagde activiteit.

De presentaties van Andre Hagelen, Milko Steenmeijer en Flip Jonasse (inclusief begeleidend schrijven) kunnen, zodra beschikbaar, worden gedownload van de KIVI NIRIA CI website onder 'Verslagen'.

Meer informatie over de organiserende partijen kan gevonden worden op:

- <http://afdelingen.kiviniria.net/commercieel>
- [www.searchresults.nl](http://www.searchresults.nl)
- [www.customerxf.nl](http://www.customerxf.nl)
- [www.on-sales.nl](http://www.on-sales.nl)
- [www.aci.nl](http://www.aci.nl)

De vaksectie Commercieel Ingenieur dankt u voor uw deelname en ziet er naar uit u op een van de volgende activiteiten weer te mogen ontvangen.

Nieuwe activiteiten worden bekend gemaakt via de website, de nieuwsbrief en e-mail aankondigingen aan de leden van de vaksectie CI.

Tot zover de verslaglegging van de activiteit in Houten.



Impressie ontvangstruimte met deelnemers



Van Links naar Rechts:  
Andre Hagelen, Marc Jonkman, Pieter van Osch en Milko Steenmeijer