



# JE KLANTENBESTAND BEHEREN

Het klantenbestand is een zeer belangrijk document voor je business, want het bevat een overzicht van al je (potentiële) klanten. De kwaliteit van dit bestand heeft een rechtstreekse invloed op je handelsactiviteit. Een klantenbestand beheren is echter niet eenvoudig en vergt discipline en tijd. In deze fiche vind je enkele oplossingen en tips die je kunnen helpen bij het beheren van je klantenbestand.

## Enkele cijfers

47% van de bedrijven die een CRM gebruiken, ziet een verbetering in hun klantenbehoud.

(Bron: Capterra | 2018)

40% van alle handelsagenten gebruikt Excel-bestanden en e-mailprogramma's om de gegevens van hun potentiële klanten bij te houden.

(Bron: Hubspot 2018)



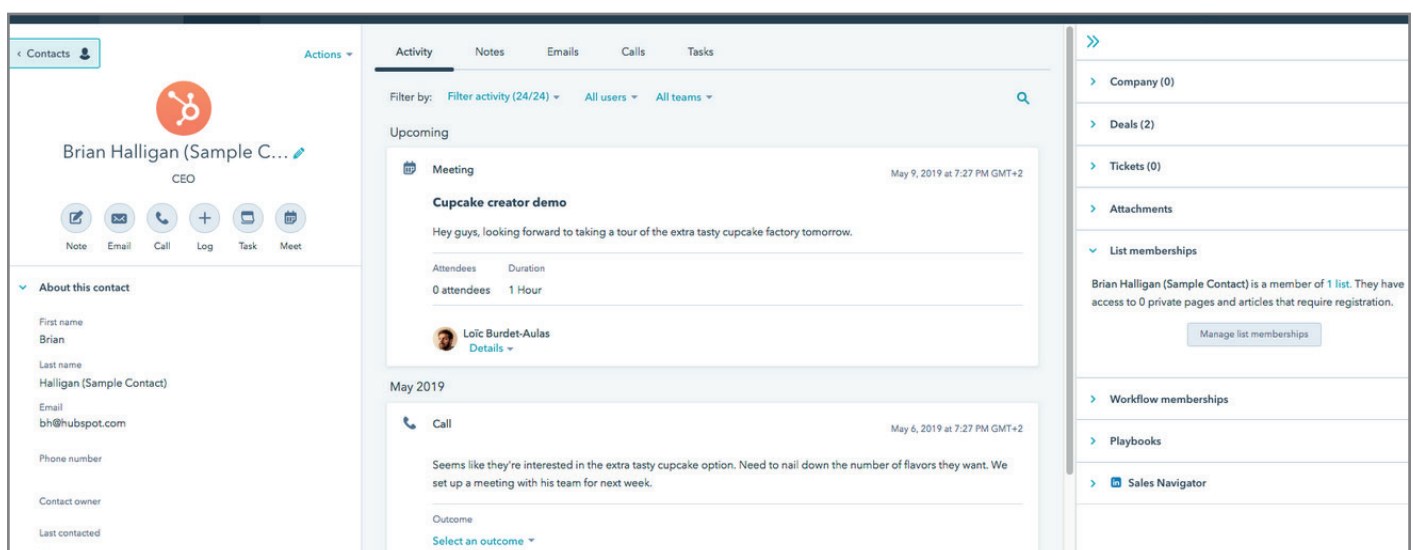
## Welke oplossingen bestaan er voor het beheer van je klantenbestand?

### De gemakkelijkste optie: een Excel-bestand

Dit is de meest gebruikte oplossing. Alle (of bijna alle) klantgegevens worden in een Excel-file opgeslagen. Het is snel en goedkoop, en de gegevens kunnen gemakkelijk worden gebruikt in het kader van e-mailmarketing. Maar eigenlijk biedt deze oplossing niet veel flexibiliteit. Voor elk contact beschik je namelijk niet echt over invoervelden, maar over cellen. Die zijn moeilijker te beheren en de mogelijkheden zijn redelijk beperkt indien je je bestand wenst uit te breiden met nieuwe criteria. Het grootste voordeel: je hoeft niets te investeren. Indien je niet over Excel beschikt, kun je ook gebruikmaken van Open Office of Google Sheets.

### Een eenvoudige en goedkope oplossing: Hubspot CRM

Hubspot CRM biedt een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding. Je beheert je klantenbestand online en hoeft dus geen software te downloaden. De contacten die je beheert, zijn zelf aan een onderneming gekoppeld (indien deze bestaat). Het aantal velden is onbeperkt, je kunt steeds zelf nieuwe velden aanmaken.



The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named Brian Halligan (Sample Contact), CEO. The interface is divided into several sections:

- Contact Profile:** Shows the contact's name, title, email (bh@hubspot.com), and phone number. It also includes a 'Last contacted' field.
- Activity Feed:** Displays a list of activities. The most recent activity is a meeting titled 'Cupcake creator demo' scheduled for May 9, 2019, at 7:27 PM GMT+2. The meeting description is 'Hey guys, looking forward to taking a tour of the extra tasty cupcake factory tomorrow.' It lists 0 attendees and a duration of 1 hour. Another activity is a call from May 6, 2019, at 7:27 PM GMT+2, with the note 'Seems like they're interested in the extra tasty cupcake option. Need to nail down the number of flavors they want. We set up a meeting with his team for next week.' The outcome is 'Select an outcome'.
- Right-hand Panel:** Contains various filters and lists, including 'Company (0)', 'Deals (2)', 'Tickets (0)', 'Attachments', 'List memberships' (showing Brian Halligan is a member of 1 list), 'Workflow memberships', 'Playbooks', and 'Sales Navigator'.

# Welke oplossingen bestaan er voor het beheer van je klantenbestand?

## Een eenvoudige en goedkope oplossing: Hubspot CRM



Bijvoorbeeld per soort klant: zakenlui, koppels, gezinnen... Je beschikt over een tijdlijn voor elke klant, een chronologisch overzicht van de historiek van je contacten: bijvoorbeeld wensberichten, boekingsaanvragen, informatieaanvragen... Onbeperkte uitbreiding, gratis tot 1 miljoen contacten. Dit is de ideale oplossing om te starten met CRM tegen een lage prijs.

> Het grootste voordeel: het CRM-gedeelte, met andere woorden het beheer van je klantenbestand, is volledig gratis.

## Bitrix24: een oplossing voor multitasken



www.bitrix24.fr

Bitrix24 is een interessante, uitgebreide en populaire oplossing die door meer dan 3,5 miljoen bedrijven wereldwijd wordt gebruikt. Dit platform biedt een uniforme oplossing op talrijke vlakken: CRM, ERP, taak- en projectbeheer, webdesign, interne communicatie, online opslaan van documenten...

> Het grootste voordeel: een uitgebreide gratis tool met 12 gebruikers per account.

## Zoho: de professionele oplossing



Zeer goede performance voor € 30 per maand en per gebruiker. Maar voor deze prijs krijg je veel meer dan louter een CRM! Zoho is compatibel met een veertigtal apps en beantwoordt aan de dagelijkse behoeften van bedrijven wat facturatie, communicatie, beheer, mobiele apps enz. betreft. Dit is een betalende oplossing, maar voor slechts € 1 per dag zal je productiviteit er sterk op vooruit gaan dankzij deze unieke tool voor het dagelijkse beheer van je onderneming.

> Het grootste voordeel: de 1000 e-mails per dag die je kunt versturen en de klantenservice die 24/7 beschikbaar is.

## 5 tips om je klantenbestand beter te beheren

### 1 - Duidelijke doelstellingen bepalen

Wat moet je klantenbestand voor je betekenen? Waarvoor moet het dienen? Welke informatie heb je nodig? Het soort gegevens dat je moet verzamelen, zal afhangen van je activiteit. Verzamel constant gegevens voor je klantenbestand en voer deze in telkens je nieuwe informatie krijgt, bijvoorbeeld tijdens een gesprek met een klant of na een verblijf van de klant bij jou.

### 2 - Onderhoud de relatie met je klanten en potentiële klanten

Target en communiceer met je (potentiële) klanten wanneer je klantenbestand up-to-date is. Vergeet niet dat een potentiële klant die vandaag niets koopt, morgen misschien wel een trouwe klant kan worden. Maak ook zoveel mogelijk een onderscheid tussen klanten en potentiële klanten en hou daar rekening mee in je communicatie. De ene kent je product al, de andere toont interesse.

### 3 - Werk je database regelmatig bij.

Breng je database regelmatig op orde. Leg de focus op kwaliteit, dring niet aan bij mensen die je e-mails niet openen en verwijder de adressen waarop je e-mails niet aankomen.

### 4 - Voed je database

Kwaliteitsvolle gegevens zijn de sleutel tot een succesvolle CRM-strategie. Je klantenbestand moet constant evolueren, elk detail telt om verkopen te genereren.

### 5 - Communiceer met je klanten

Haal het maximum uit je klantenbestand. Plan de momenten waarop je je nieuwsbrief zal uitsturen, maar doe dit in verschillende fases naargelang de interesses van je klanten. Bijvoorbeeld naar de exposanten op een chocoladebeurs, motorrijders, zakenlui, gezinnen...

**De gouden regel: stop met het massaal versturen van e-mails en opteer voor een zeer gepersonaliseerde aanpak.**

