



GO

Team Loyalty in vogelvlucht

In een markt waarin dienstverlening steeds meer op elkaar lijkt, maakt persoonlijke aandacht het verschil. Team Loyalty maakt het verschil met effectief en meetbaar B2B relatiemanagement.

In deze **brochure** lees je

- ✓ De kracht van loyaliteit
- ✓ Onze aanpak: Event Matching
- ✓ Evenement als middel
- ✓ Het rendement

Inhoudsopgave

De uitdaging in B2B-relatiebeheer	3
De kracht van loyaliteit	4
Wat wij doen	5
Onze aanpak: Event Matching	6
Evenement als middel	7
Klantcase	8
Relatiebeheer als groeistrategie	9



"Organisaties spenderen bijna al hun marketingbudget aan het werven van nieuwe klanten. Dit terwijl gemiddeld 80% van de omzet afkomstig is van 20% van de bestaande klanten."



Rolf van Aller

Algemeen directeur



UITDAGING

De uitdaging in B2B-relatiebeheer

Veel B2B-organisaties investeren in acquisitie. Nieuwe klanten aantrekken krijgt prioriteit, budget en managementaandacht. En terecht – zonder instroom geen groei. Maar ondertussen ontstaat er een spanningsveld. Terwijl salesteams jagen op nieuwe deals, verwatert het contact met bestaande klanten. Relaties worden onderhouden op basis van gevoel, losse contactmomenten en individuele inzet. Er is aandacht – maar weinig structuur. Er is tevredenheid – maar geen garantie op loyaliteit. En daar schuilt het risico.

Structureel verdiepen

De verborgen uitdaging in B2B is niet het binnenhalen van klanten. Het is het structureel verdiepen van relaties. Want in markten waar producten en diensten steeds meer op elkaar lijken, wordt de kwaliteit van de relatie het onderscheidend vermogen. Organisaties die grip hebben op hun relatiebeleid, creëren niet alleen tevreden klanten – maar ambassadeurs, herhaalaankopen en langdurige partnerships.

De vraag is dus niet: *hebben we goede klantrelaties?*

De vraag is: *hebben we er regie op?*



60% van de klanten staan open voor alternatieve leveranciers

80% van de B2B-organisaties denkt dat zij sterke klantrelaties hebben, terwijl slechts ongeveer 8% van hun klanten die relatie daadwerkelijk als onderscheidend ervaart.

De kracht van loyaliteit

In een markt met toenemende concurrentiedruk en beperkte tijd en aandacht, wordt groei steeds minder bepaald door nieuwe klanten. Organisaties die inzetten op sterke, persoonlijke relaties creëren stabiliteit, voorspelbaarheid en duurzame groei – juist in onzekere tijden. Loyaliteit is daarmee geen extraatje, maar een strategisch voordeel.

bonfix[®]
the fitting factory

“Verkopen is één ding, maar om je klanten te behouden, ook voor lange termijn, heeft zoveel meer impact.”

 Koninklijke Drukkerij
Em. de Jong

“Wij willen klanten op een originele manier benaderen en uitnodigen.”

SHARP

“Wij waren op zoek naar een originele manier om onze klanten te verrassen en de relatie te versterken.”

 **DCM**

“We zaten vast in de manier van klantenbinding.”

Belang van klantcontact

In een markt waarin producten en diensten steeds meer op elkaar lijken, wordt het verschil gemaakt in de relatie. Niet door méér contactmomenten, maar door **relevante momenten**. Organisaties die hun bestaande klanten goed kennen en gericht aandacht geven, creëren stabiliteit en voorspelbaarheid in omzet.

Juist wanneer nieuwe acquisitie duurder en lastiger wordt.

De druk neemt toe

Beslissers hebben minder tijd, worden vaker benaderd en verwachten persoonlijke relevantie. Zonder structuur en inzicht verwatert klantcontact en blijft loyaliteit een aanname in plaats van een strategisch instrument.

Relatiebeheer als groeifactor

Hier ontstaat de kracht van Team Loyalty. Door klantinteresses en -behoeften inzichtelijk te maken en hierop gericht te acteren, helpen wij organisaties relaties te verdiepen en uit te bouwen.

Niet incidenteel, maar structureel.

Het resultaat is geen eenmalig effect, maar duurzame groei: klanten blijven langer verbonden, nemen eerder aanvullende diensten af en fungeren als ambassadeurs richting nieuwe relaties.

Zo wordt relatiebeheer geen kostenpost, maar een aantoonbare groeistrategie.

Wat wij doen

Met jarenlange ervaring in uiteenlopende B2B-sectoren weten wij waar het in de praktijk schuurt: veel aandacht voor acquisitie, maar beperkte regie op bestaande klantrelaties. Wij brengen daar focus, structuur en resultaat in.

1

Ontwikkeling van heldere loyaliteitsvisie

1

Structurele programma's voor topklanten en key accounts

1

Activatie- en contactmoment strategieën

1

Meten en monitoren van impact

Waarom organisaties kiezen voor Team Loyalty

Wij focussen uitsluitend op zakelijke relaties. Door onze jarenlange ervaring weten wij waar het in de praktijk schuurt - en wat daadwerkelijk werkt. Wij bieden concrete programma's die intern gedragen worden en extern resultaat opleveren.



Onze aanpak: Event Matching

1

Event Matching

Met Event Matching haalt u in vier stappen het maximale rendement uit uw relatiebudget.

Stap 1 Loyalty Scan

Via een korte scan brengen we in kaart:

- *Hoe tevreden uw klanten zijn
- *Hoe loyaal zij zich voelen
- *Hoe groot de kans is dat zij klant blijven

Stap 2 Interesseonderzoek

We verdiepen het klantprofiel en brengen zowel zakelijke als persoonlijke interesses in kaart. Zo worden kansen zichtbaar om relaties écht te versterken.

Stap 3 Uitnodiging op maat

Uw relatie ontvangt een persoonlijke uitnodiging die aansluit bij zijn of haar interesses en voorkeuren.

Stap 4 Loyalty platform

Via uw platform wordt de groei in loyaliteit zichtbaar en beschikt u over een waardevol, actueel kennisprofiel van al uw relaties.



Het evenement is het middel, niet het doel

Bij Team Loyalty draait loyaliteit niet om het organiseren van een uitje, maar om relevantie. Klanten kiezen zélf wat bij hen past. Juist die keuzevrijheid zorgt voor betrokkenheid, waardering en effect.

Waarom deze aanpak werkt



Keuze bij de klant

Klanten bepalen zelf wat zij doen, wanneer en met wie. Vaak kiezen zij iets persoonlijks, samen met partner of gezin.



Relevantie boven opkomst

Geen standaard event voor iedereen. Door persoonlijke matching ontstaat hogere opkomst en echte betrokkenheid.



Onderdeel van het traject

Het evenement staat niet op zichzelf. Het is een logisch moment binnen een breder loyaliteitstraject met opvolging.



Meetbaar en verdedigbaar

Door keuzevrijheid en inzicht is het effect aantoonbaar. Dit levert bewijs voor sales, MT en relatiebudgetten.

Van kerstpakket naar structurele klantrelatie



Uitdaging

Koro wilde klanten persoonlijk waarderen, maar liep vast op tijd, organisatie en stress. Standaard kerstgeschenken sloten niet meer aan bij de diverse wensen van relaties. Daarnaast kostte het relatiebeheer intern veel energie zonder structureel inzicht of opvolging.

Aanpak

Samen met Team Loyalty werd relatiebeheer ingericht als een doorlopend programma. Met interesseonderzoek, persoonlijke uitnodigingen en volledige organisatie. Zo kregen klanten keuzevrijheid en werd Koro volledig ontzorgd.



Opkomst

95%

Consistent hoge deelname

Waardering

8,8

Gemiddelde klantbeleving

“Wij zien dat we met elke klant een vaste relatie opbouwen. Team Loyalty zorgt ervoor dat we niet meer zoeken naar hoe we klanten tevreden houden, maar hoe we deze positieve lijn vasthouden.”

Michel Antuzzi

Eigenaar

Structurele loyaliteit met rust en overzicht

Door de aanpak van Team Loyalty is relatiebeheer geen ad-hoc inspanning meer, maar een vast onderdeel van de organisatie. Klanten voelen zich persoonlijk gewaardeerd, medewerkers krijgen waardevolle feedback en Koro bespaart tijd en stress. Het resultaat: langdurige klantrelaties, hoge betrokkenheid en aantoonbaar rendement op relatiebudget.

Relatiebeheer als groeistrategie

Event Matching maakt klantloyaliteit concreet en meetbaar, ongeacht branche of sector. Door persoonlijke interesses structureel te koppelen aan relevante ervaringen, ontstaat grip op relatiebeheer én aantoonbaar rendement.

Dit leidt tot:

30%

Gemiddelde besparing op relatiebudgetten

91%

Respons op onderzoek

92%

Opkomst bij evenementen

99%

Neemt een nieuwe uitnodiging aan

Wat het u oplevert?

Gemiddelde klantwaardering van 8,9

Structurele tijd- en kostenbesparing

Meer relevante verkoopmomenten

Verhoogde klantwaardering met meer klantambassadeurs

Relaties binnen het Team Loyalty programma blijven langer klant, nemen sneller aanvullende diensten af, besteden meer en bevelen uw organisatie actief aan. Zo ontstaan nieuwe klanten vanuit bestaande relaties.

Relatiebeheer als groeistrategie dus.

Plan vrijblijvend een **kennismaking**

- ✓ Ontdek hoe Event Matching structureel tijd en budget bespaart
- ✓ En hoe loyaliteit wordt opgebouwd met events als middel, niet als doel

[Plan hier een demo](#)

Plan uw demo online in



Rolf van Aller

Algemeen directeur