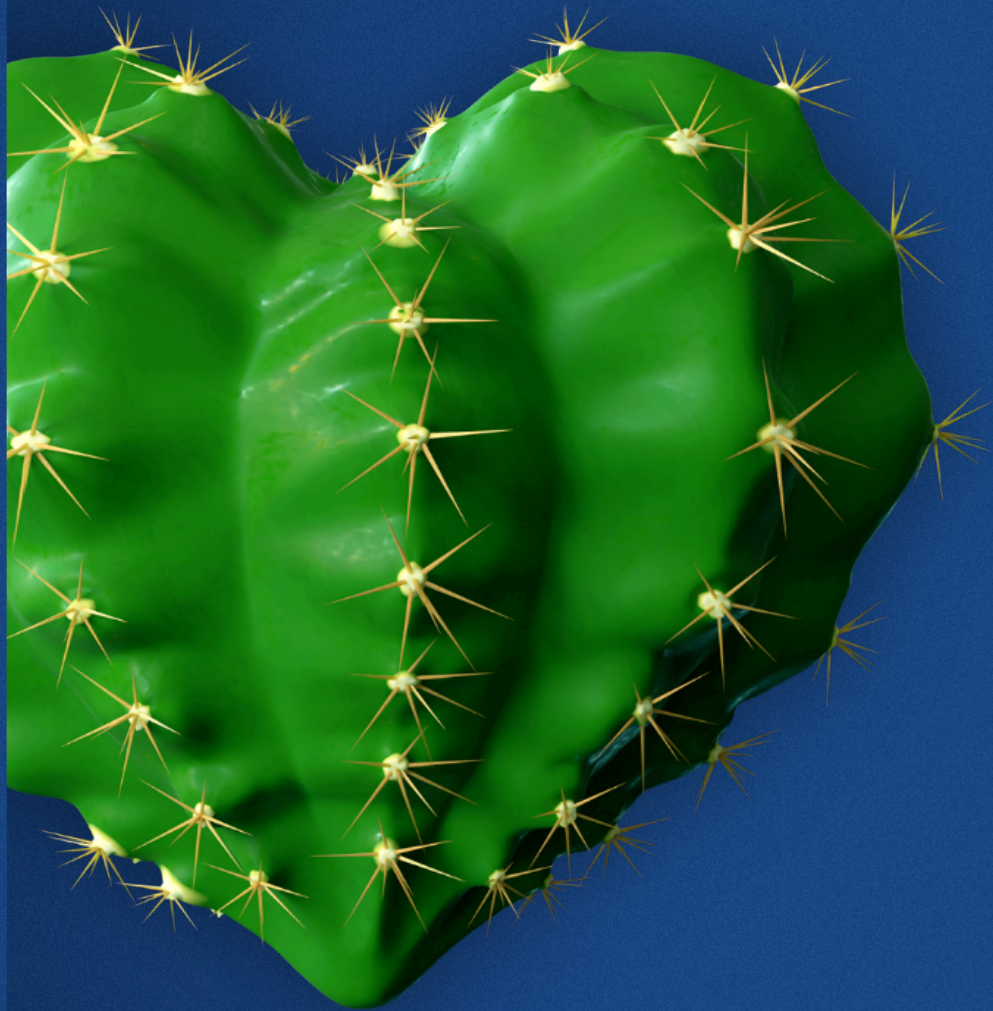




KUS DE CACTUS

Ontdek de
verborgen kracht in
de stem van je klant

**FRANS
REICHARDT**

de **KLANTEN
LUISTERAAR**



“

**Consumers don't
listen anymore”**

Marc Mathieu | Senior Vice President Brand Marketing Unilever
May 2015, IAB Mobile Engage Congres, Londen

**VERTROUWEN
& LOYALITEIT**



**Klantloyaliteit
gaat niet alleen over hoe
loyaal jouw klant is aan jou.**

**Klantloyaliteit
gaat ook over hoe loyaal
jij bent aan jouw klant.**



Luisteren op
strategisch
niveau

“ You can either use negative comments to get you down or you can use them to excite you and energize your process to make a better pizza. We chose the latter. ”

Patrick Doyle, CEO, Domino's Pizza



“Dat doel bereik ik alleen maar door te luisteren en door op te schrijven wat klanten zeggen en daarmee aan de gang te gaan.”

We luisteren en handelen.”

Pieter Zwart, eindbaas Coolblue



We've wished for a happier world for our 25th birthday – and to make sure it happens, we're looking for an

EXECUTIVE VICE PRESIDENT FOR GLOBAL HAPPINESS (m/f)

If you have a convincing idea and a plan to make as many people as possible happy over the next year, then send us an application video asap!

APPLY NOW

FREITAG®

STATEMENT.OMTRENT.VERKOOP.SHIRTS.T.B.V.RODE.KRUIS.

OKÉ.

JE.KRIJGT.ONS.NIET.SNEL.BOOS.
MAAR.WE.GAAN.PROBEREN.BELEEFD.TE.ZIJN.

HOE.MEER.JE.ALS.BEDRIJF.GROEIT.
DES.TE.MEER.HATERS.EN.KRITIEK.JE.KRIJGT.
HELEMAAL.PRIMA.

MAAR.IN.DEZE.PERIODE.WARIN.WIJ.ONS.
100%.COMMITEREN.AAN.HET.HULP.BIEDEN.AAN.
MENSEN.DIE.HET.ZWAAR.HEBBEN.TIJDENS.DEZE.PANDEMIE.
ZIJN.ER.TWITTERAARS.DIE.ONZE.INITIATIEVEN.HATEN.EN.BESPUGEN.
EN.ZELFS.HET.RODE.KRUIS.HIER.IN.BETREKKEN?

GAAN.JULLIE.ALSJEBLIEFT.WÉL.NAAR.BUITEN.
LIK.ALSJEBLIEFT.HET.KNOPJE.VAN.EEN.ZEBRAPAD.
EN.HOU.ALSJEBLIEFT.JULLIE.SMOEL.

- EST. MMXIII -

RUMAG.

RUMAG.

WIJ. HEBBEN. WAT. UIT. TE. LEGGEN.

**WELL.
THAT. ESCALATED. QUICKLY.**

**DE. VOORBIJE. JAREN. IS. HET. ONS. VOOR. DE. WIND. GEGAAN.
ZIJN. WE. KNEITERHARD. GEGROEID.
DAT. HEBBEN. WE. TE. DANKEN. AAN. ONZE. KLANTEN.
MISSCHIEN. OOK. WEL. AAN. JOU.**

**JARENLANG. HEBBEN. WE. COMPLIMENTEN. GEKREGEN.
DAT. IS. LEUK. OM. TE. HOREN.
WE. LUISTERDEN. DAAR. MAAR. WAT. GRAAG. NAAR.
NU. HEBBEN. WE. DE. WIND. TEGEN.
EN. HOE.**

**NU. LUISTEREN. WE. OOK.
OMDAT. JOUW. MENING. ERTOE. DOET.
HOE. PIJNLIJK. DIE. OOK. IS.
WE. HEBBEN. WAT. UIT. TE. LEGGEN.
PUNT.**

**- EST. MMXIII -
RUMAG.**

AANGEBODEN DOOR

FRANS REICHARDT DE KLANTEN
LUISTERAAR

RUMAG.



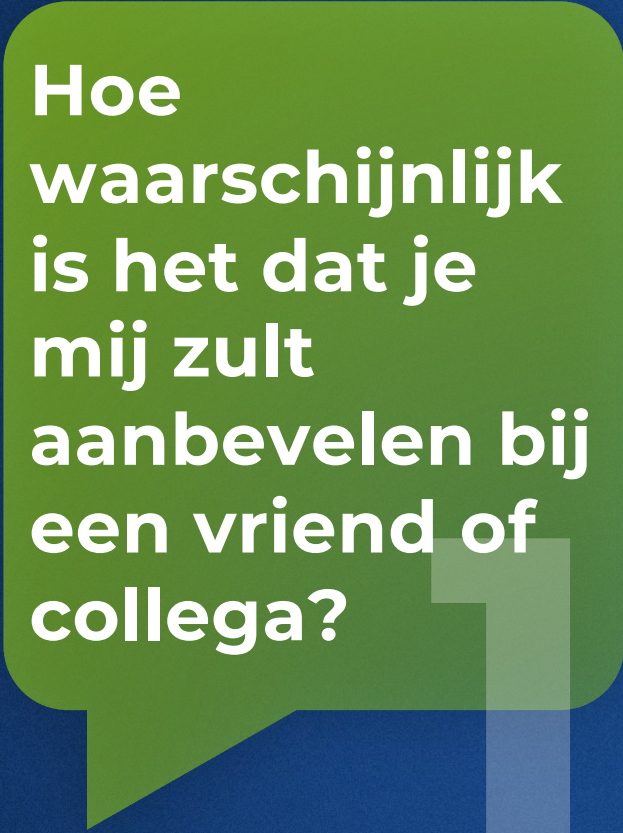
Luisteren op
strategisch
niveau



Luisteren op
uitvoerend
niveau

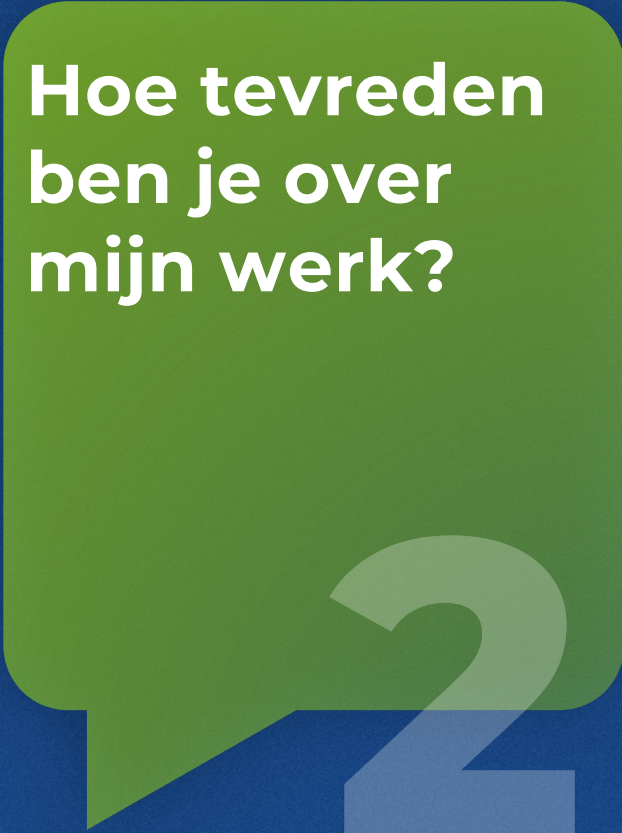


Hoe
waarschijnlijk
is het dat je
mij zult
aanbevelen bij
een vriend of
collega?



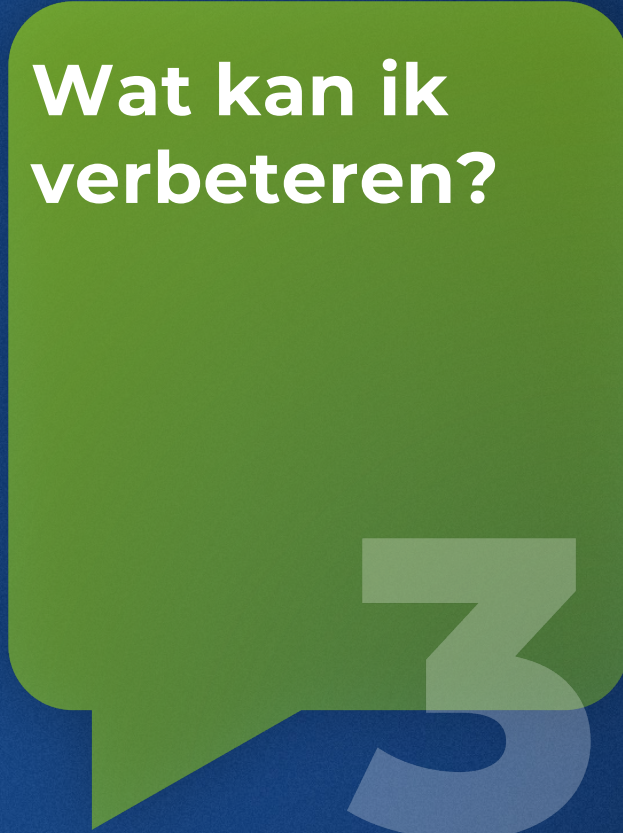
1

Hoe tevreden
ben je over
mijn werk?



2

Wat kan ik
verbeteren?



3

1. Klant geeft feedback



2. Bedank de klant



7. Informeer de klant



**CLOSED-LOOP
FEEDBACK**

3. Follow-up



4. Analyseer



5. Deel



6. Verbeter





Luisteren op
strategisch
niveau



Luisteren op
uitvoerend
niveau



Luisteren op
persoonlijk
niveau

1

2

3



DE KRACHT
VAN
LUISTEREN

**‘People start to heal
the moment they
feel heard’**



**Luisterende
MERKEN**



**Luisterende
TEAMS**



**Luisterende
LEIDERS**

**FRANS
REICHARDT**

de **KLANTEN
LUISTERAAR**

KUS DE CACTUS!

Connect op LinkedIn.
Of neem contact op via:

WEB FRANSREICHARDT.COM

E-MAIL FRANS@REICHARDT.NL

MOBIEL +31 (0)6 52 456721

