

## Uitgangspunten relatiebeheerprogramma

Team Loyalty treedt namens Opdrachtgever op als serviceprovider, met als doel het professioneel opzetten van een persoonsgericht loyaltyprogramma voor (key)accounts.

De samenwerking wordt aangegaan voor een periode van 3 jaar en wordt bij tevredenheid steeds met eenzelfde periode verlengd.

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00  
E sales@teamloyalty.nl

- Kennisplatform, optioneel inclusief jaarlijks verkort klanttevredenheidsonderzoek en NPS-meting op alle actieve klantrelaties, zonder meerkosten **€ 2.750**
- Jaarlijks online interesseonderzoek, beheervergoeding inclusief online uitnodigingstraject, online afnemen van evenementreactie, per deelnemende relatie met voetbalvoorkeur 2 kaarten Eredivisiewedstrijd Johan Cruijff ArenaA en toegang Glasgow '72 lounge, per relatie: **€ 295**
  - optioneel nabellen op non response door service centre van Team  
à € 65/uur
  - toegang facilitaire netwerk Team, denk aan voetbalwedstrijden en concerten in de Johan Cruijff Arena, ticketing voor popconcerten in Ziggo Dome, AFAS Live, Ahoy', Gelredome, musicals, autosport- motorsport en tennisevenementen, pretparken, beauty- en wellnessresorts
  - vastlegging en onderhoud van alle NAWT gegevens, de interessegebieden, de evenementen, ticketing en evenementkenmerken, de evenementvoorstellen en alle activiteiten gebed in een uitgebreide contacthistorie
  - Waarborging van een zowel efficiënte als persoonsgerichte aanpak, waarbij alle belangrijke gegevens binnen lopende processen voor handen zijn voor de betrokkenen, inclusief rapportage- en bewakingssystemen
  - het via webformulier uitnodigen van relaties voor één of meerdere evenementen naar keuze
  - het verzenden van uitnodigingen en entreekaarten via het Track and Trace-systeem
  - inventariseren of de kaarten in goede orde zijn ontvangen
  - in kaart brengen van de evenementreactie
  - email notificaties aan alle betrokkenen
- Facilitair budget, stelpost per deelnemende relatie geen voetbalvoorkeur **€ 230**
  - 2 kaarten per relatie

## Rekenvoorbeeld

- Verkort klanttevredenheidsonderzoek met Net Promotor Score op gehele klantendatabase
- Interesseonderzoek op database van (bijvoorbeeld) 35 contactpersonen

*Benchmark % positieve reacties interesseonderzoek = 64%, afgerond 20 deelnemende relaties in het relatiebeheerprogramma*

*Op basis van benchmark% voetballiefhebbers 10 niet-voetballiefhebbers*

- Kennisplatform inclusief verkort klanttevredenheidsonderzoek (5 vragen) € 2.750
  - Interesseonderzoek, beheer- en uitnodigingsvergoeding 20 deelnemende relaties in loyaliteitsprogramma 20 x € 295\* € 5.900  
*\*Voor relaties met voetbalvoorkeur inclusief wedstrijdkaarten op basis van 2 kaarten per deelnemende relatie*
  - Stelpost benodigd facilitair budget\* € 2.300  
*(Voor 10 relaties zonder voetbalvoorkeur op basis van 2 kaarten per deelnemende relatie en toebehoren)*
- Jaarlijkse fee totaal: € 10.950**

*\*Indien het facilitaire budget niet toereikend is, wordt het surplus aanvullend gefactureerd*

*Benodigde telefonische opvolging via servicecentre van Team op ncalculatie à € 65/uur*