



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

klantkennis, tevredenheid & binding



Rekenvoorbeeld

- Verkort klanttevredenheidsonderzoek met Net Promotor Score op gehele klantendatabase
- Interesseonderzoek op database van (bijvoorbeeld) 70 contactpersonen

Benchmark % positieve reacties interesseonderzoek = 64%, afgerond 50 deelnemende relaties in het relatiebeheerprogramma

Op basis van benchmark% voetballiefhebbers 30 niet-voetballiefhebbers

- Kennisplatform inclusief verkort klanttevredenheidsonderzoek (5 vragen) € 2.750
- Interesseonderzoek, beheer- en uitnodigingsvergoeding 50 deelnemende relaties in loyaliteitsprogramma 50 x € 295* € 14.750
**Voor relaties met voetbalvoorkeur inclusief wedstrijdkaarten op basis van 2 kaarten per deelnemende relatie*
- Stelpost benodigd facilitair budget* € 6.900
(Voor 30 relaties zonder voetbalvoorkeur op basis van 2 kaarten per deelnemende relatie en toebehoren)

Jaarlijkse fee totaal: € 24.400

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

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