



LOYALTY PLATFORM

De ultieme tool voor accountmanagers





LOYALTY PLATFORM

Het complete proces, van Loyalty Scan tot nazorg, kan door onze specialisten worden ontzorgd. Event Matching is echter het effectiefst wanneer wij de nieuw gecreëerde contactmomenten GEZAMENLIJK uitvoeren. Alle (online en offline) communicatie richting uw relaties, wordt gedaan in naam van uw organisatie, inclusief bijbehorende huisstijl. De naam Team Loyalty blijft in dit proces volledig achterwege. Voor optimaal resultaat, raden wij aan om de informele face-to-face contactmomenten juist zelf in te vullen. In dit document staat stapsgewijs weergegeven, hoe u deze contactmomenten (samen met uw accountmanagers) kunt invullen tijdens het proces van Event Matching. Met de juiste invulling bereikt u onderstaand resultaat!

90%

Opkomst op evenementen

25%

Besparing op relatiebudget

99%

Neemt een nieuwe uitnodiging aan

91%

Respons op onderzoek

8.9

Waardering voor evenementen

100%

Ontzorging



STAP 1

LOYALTY SCAN



Actie voor de accountmanager

De vooraankondiging van het loyaliteitstraject is de eerste stap. Hierbij wordt de relatie door de vaste accountmanager geïnformeerd over hetgeen dat hij/zij de komende periode mag verwachten. De nadruk ligt in deze stap voornamelijk op het bedanken voor de fijne samenwerking van de afgelopen periode.

Online Aanbod van het Loyalty Platform:

- Vooraankondiging van de Loyalty Scan richting de klant
- Uitvoering van de Loyalty Scan
- Bevestiging van participatie
- Rapportage van het onderzoek, richting de accountmanager



STAP 2

INTERESSEONDERZOEK



Actie voor de accountmanager

De accountmanager neemt contact op met de klant om hem/haar te bedanken voor de geïnvesteerde tijd en energie van beide onderzoeken. Verder wordt aangegeven dat de accountmanager zicht druk zal maken om de gewenste uitnodiging te realiseren. Hierbij speelt u in op de gunfactor van de klant.

Met andere woorden: In dit stadium doet u de belofte!

Online Aanbod van het Loyalty Platform:

- Vooraankondiging van het Interesseonderzoek richting de klant
- Uitvoering van het Interesseonderzoek
- Bevestiging van participatie
- Rapportage van het onderzoek, richting de accountmanager



STAP 3

UITNODIGINGSTRAJECT



Actie voor de accountmanager

Met de kennis uit beide onderzoeken én de ticketing- en beheerservice van Team Loyalty, is de accountmanager in staat om de klant te voorzien van een unieke ervaring. Allereerst zal de accountmanager contact opnemen met de klant, om de uitnodiging voor het evenement te bevestigen

Met andere woorden: De belofte wordt in dit stadium ingewilligd!

Wanneer de tickets binnen zijn, heeft de accountmanager de kans om de tickets persoonlijk aan de klant te overhandigen. Wij raden dit ten allen tijde aan omdat dit voor een mooi (informeel) contactmoment zorgt. Tenslotte kan de accountmanager nog even contact opnemen met de klant, wanneer het evenement aanstaande is. Dit om de klant veel plezier te wensen.

Online Aanbod van het Loyalty Platform:

- Uitnodiging voor het door de klant samengestelde evenement
- Reminder richting de klant (optioneel)
- Bevestiging dat de tickets binnen zijn
- Notificatie aan de accountmanager voor het langs brengen van de tickets
- Notificatie aan de accountmanager dat het evenement aanstaande is



STAP 4

EVALUATIE EN NAZORG



Actie voor de accountmanager

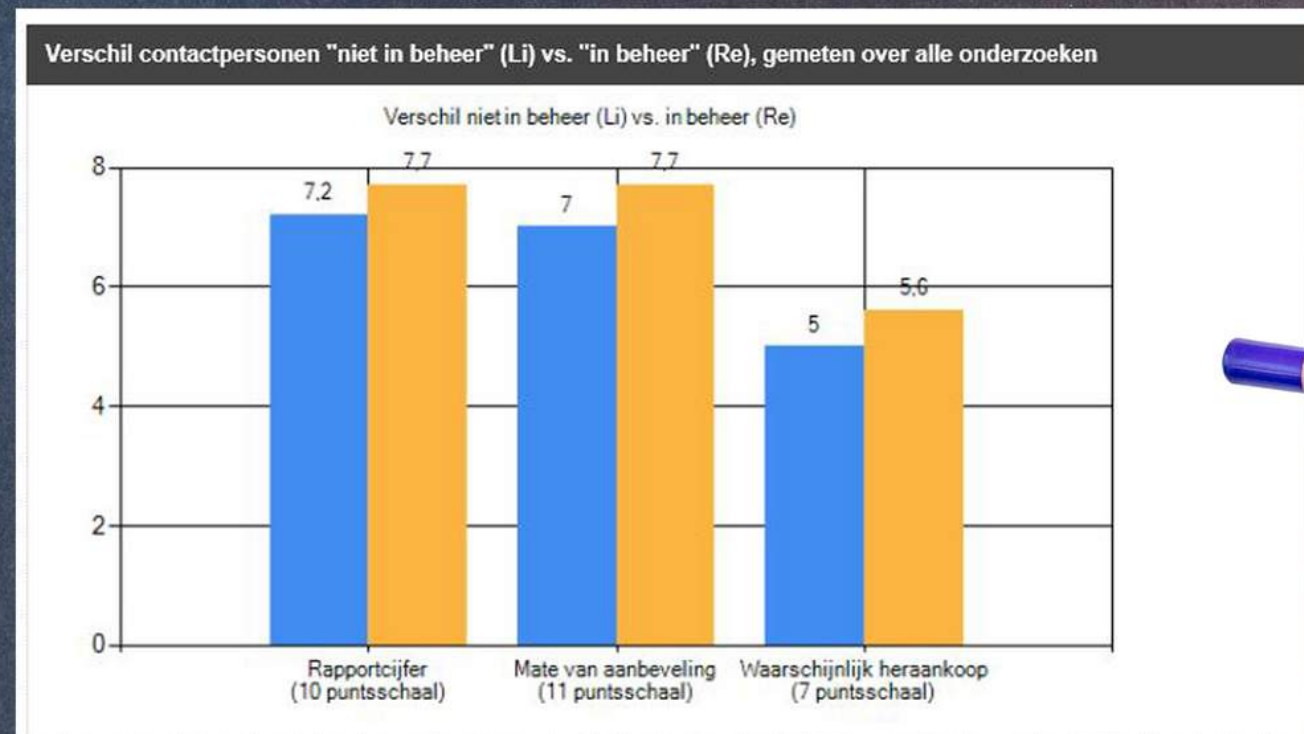
In dit laatste stadium zal de accountmanager de lopende zaken met de klant bespreken en business opportuniteiten veiligstellen. Alvorens deze zaken, heeft de accountmanager de gelegenheid om het evenement te evalueren met de klant. Dit zal ten alle tijden een zeer positief zijn. Het evenement is namelijk volledig afgestemd op de wensen van de klant en is vervolgens tot in de puntjes verzorgd.

Door regelmatig deze werkwijze toe te passen, investeert u niet alleen in sterke klantrelaties, maar ook in structureel ambassadeurschap!

Bent u bereid om deze stap te zetten?

Online Aanbod van het Loyalty Platform:

- Evaluatie van het evenement richting de klant in de vorm van een online vragenlijst
- Rapportage van het onderzoek richting de accountmanager
- Gedetailleerd rapport over de mate van loyaliteit bij uw key-accounts.



Status relatiebeheer contactpersonen (actief = opgenomen in relatiebeheer)

