

Podcast Het Nieuwe Kantoor: hoe maak je van tevreden klanten échte fans?

06-12-2022 11:00

In een tijd waarin klanten veeleisender worden en de impact van online reviews alleen maar groter wordt, is het essentieel om je te richten op klantervaring. Een gewoon tevreden klant is niet meer genoeg. Het creëren van echte fans van je merk is waar het omdraait, ook in het kantoor van de toekomst.

In de tweede aflevering van Het Nieuwe Kantoor, een podcast van HNK, gaat Nynke de Jong in gesprek met de oprichter van StartReverse, Andre Wiringa. Hij houdt zich bezig met het creëren van de beste customer experience. Het doel? Zorgen dat jouw klanten fans van je merk worden en dus loyaal zijn en bij je terug zullen komen. De aflevering heet 'Klantervaring' en staat nu op [Spotify](#) en [Apple Podcasts](#).

Iets krijgen, wat je niet had verwacht

Vroeger vertelde je een goede ervaring ongeveer tegen vijf mensen en een slechte ervaring tegen vijftien mensen,' begint Andre. 'Maar door online reviews kan je hier wel een paar nullen achter zetten. Waar marketing vroeger dan ook vooral bestond uit een goede website en brochure, word je nu vaak niet meer geloofd. Mensen gaan meer dan ooit af op ervaringen van anderen om een keuze te maken.'

En daardoor is een goede ervaring belangrijker dan ooit. Maar hoe creëer je die unieke klantervaring? Volgens Andre is de eerste stap je goed te verdiepen in de wensen, behoeftes en verwachtingen van de klant. 'De enige manier dat je fan wordt, is als je iets krijgt, wat je niet had verwacht. Als je krijgt wat je verwacht, is het niet bijzonder. Door genoeg kennis te hebben over een klant voordat je een transactie of beleving in gaat, is daarom heel belangrijk.'

Andersom denken

In de podcast deelt Andre zijn methodiek om zelf je gewenste klantervaring te definiëren. En dat start allemaal met 'andersom denken' en het formuleren van de purpose en identiteit van je organisatie. Hij licht dit toe met sprekende voorbeelden over klantbeleving bij Coolblue, Le Pain Quotidien en Lush. Florine Evers, Marketing Communications Manager bij HNK vertelt hoe zij samen met StartReverse klantervaring hebben verwerkt in het vernieuwde concept. En of de kantoorwereld al genoeg nadruk legt op dit aspect? Je hoort het in de tweede aflevering van Het Nieuwe Kantoor.

[Luister de volledige podcast nu.](#)

De volgende aflevering van Het Nieuwe Kantoor komt online op 19 december en gaat over Nieuwe Businessmodellen. Nynke de Jong gaat in gesprek met Daan de Geus, Business Designer bij Business Model Inc. Hij creëert unieke business modellen die overeind blijven in een veranderende wereld. Daan vertelt alles over zes belangrijke business shifts en hoe bedrijven en organisaties hun strategie hierop moeten aanpassen.

Redactie