

KEEP

#### HOUD UW KLANTEN TEVREDEN EN TROUW

Voor klantentrouw is meer nodig dan alleen maar klanttevredenheid. Aan een goede relatie moet u continu blijven werken. Waarom gaan klanten weg? Wanneer? Wie zijn minder trouw en dreigen te switchen? Hoe ontdekt u dit op tijd en hoe kunt u het voorkomen? En wat te doen met klanten die u al kwijt lijkt te zijn? Hoe krijgt u een herkansing? Voor klantentrouw heeft u vooral een goede database nodig: ken uw klant en laat hem voelen dat u hem kent en waardeert. Gebruik uw database en de kennis van WDM om met analyses uw minder trouwe klanten en potentiële switchers te identificeren en te profileren. Benader hen tijdig met een passend aanbod. Zo houdt u uw klanten tevreden en trouw.

#### MAAK VAN UW PROSPECTS OOK ECHTE KLANTEN

Wanneer en waarom gaan prospects over tot die eerste aankoop? Hoe kunt u hen bereiken en overtuigen? Hoe optimaliseert u respons en conversie? WDM beschikt over consumentenkennis van elk (e-mail) adres in Nederland. Zo krijgt u inzicht in wie u op welk moment, via welke media en met welke boodschap het beste kunt benaderen. Daar zorgen wij voor dankzij omvangrijke consumentenquêtes, interactieve e-mail responsconcepten en toegang tot alle (e-mail) adresbestanden in de markt. Vervolgens leveren wij u de meest actuele en responsgevoelige prospectadressen voor benadering via e-mail, post of (mobiele) telefoon. WDM beschikt daarnaast over een geavanceerd e-mail campagnesysteem om uw prospects zo gesegmenteerd mogelijk te bereiken en om met hen de dialoog aan te gaan.

GET

GROW

#### MAAK VAN UW KLANTEN UW AMBASSADEURS

Hoe tevreden zijn uw klanten? Hoe kunt u hen verleiden vaker of ook iets anders te kopen? Verandert er iets in de persoonlijke situatie? In het gezin, de behoeften, de leefomstandigheden of het adres? En hoe zorgt u ervoor dat zij uw product of dienst aan anderen aanbevelen? WDM analyseert het koopgedrag van uw klanten en zorgt voor verrijking met essentiële andere consumentengegevens. Om vervolgens de belangrijkste klantgroepen te definiëren die gesegmenteerd benaderd kunnen worden. Samen met WDM legt u alle gegevens vast in een marketing database zodat u structureel uw campagnes kunt plannen, uitvoeren en evalueren. Zo kunt u gericht investeren in klantsegmenten met hoge groeipotentie en inspelen op de verwachtingen van uw klanten of deze zelfs overtreffen.

wdm  
NEDERLAND

wdm  
NEDERLAND

CONSUMER LIFE CYCLE

CONSUMER DRIVEN

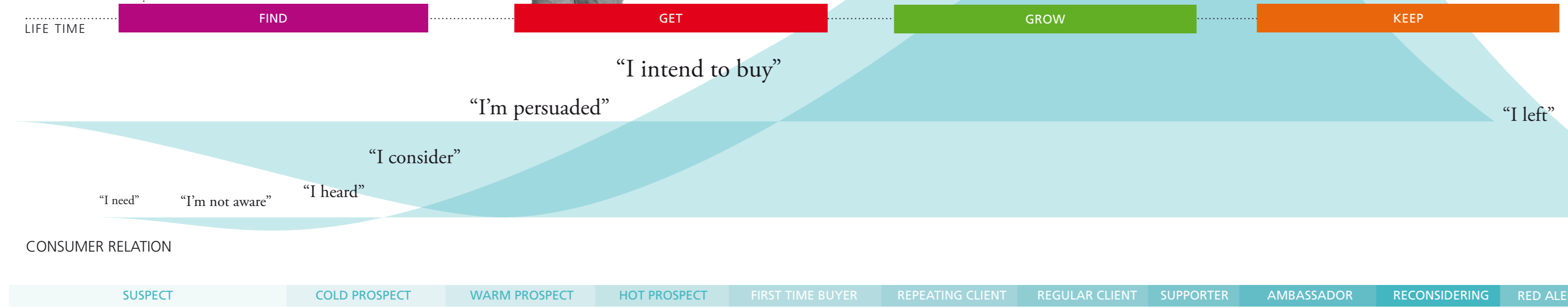
WDM Nederland BV  
info@wdm.nl  
www.wdm.nl

CONSUMER DRIVEN

**CONSUMER DRIVEN**

Voordat een consument uw klant wordt, doorloopt hij verschillende fasen: van suspect tot hot prospect. Met de juiste kennis vindt u sneller uw hot prospects om rendabeler te kunnen werven: de fasen find en get. Zo verschuift vanzelf het accent van vinden en werven naar ontwikkelen en behouden: de fasen grow en keep. U leert uw klanten kennen en u legt consumptiegedrag, behoeften, respons en conversie vast. Met een goede database, de juiste kennis en slimme analyses zorgt u voor een loyale klant die vaker en meer bij u besteedt.

**VIND UW PROSPECTS MET DE MEESTE POTENTIE**  
 Hoe ziet uw doelgroep eruit? Wie heeft behoefte aan welke producten en diensten? Wie overweegt een aankoop en waarom? Wat is hun potentie? Belangrijke vragen om uiteindelijk uw hot prospects te kunnen vinden. De antwoorden hierop vindt u bij WDM. Dankzij eigen landelijke consumentenonderzoeken en vele andere bronnen kent WDM de Nederlandse consument tot in detail: van contactgegevens tot diepgaande kennis op geografisch, socio-demografisch, lifestyle en psychografisch niveau. Door uw topklanten van vandaag (of elk ander klantensegment) te profileren vinden wij uw beste klanten van morgen. Zoals waar en hoe ze wonen, hun inkomen, levensfase, gezinssamenstelling, media- en consumptiegedrag.



**CONSUMER LIFE CYCLE**

Als marketeer verkoopt u het liefst zoveel mogelijk producten of diensten aan zoveel mogelijk klanten. Maar u weet ook dat niet elke consument zich zomaar laat verleiden, evenveel potentieel heeft of u als klant trouw blijft. Om hier grip op te krijgen zult u de consument en zijn levenscyclus (Consumer Life Cycle) centraal moeten stellen. U zoekt de prospects met de meeste potentie (find), probeert echte klanten van ze te maken (get), ze te ontwikkelen tot uw beste klanten (grow) en ze zo lang mogelijk te behouden (keep).

Elke fase van de Consumer Life Cycle brengt specifieke marketingvragen met zich mee. Hoe u deze het beste kunt beantwoorden hangt sterk af van uw kennis van de consument. Elke consument is namelijk een individu met andere behoeften op andere momenten waarop u zo goed mogelijk probeert in te spelen. Tegelijkertijd heeft de consument steeds meer informatie, keuzemogelijkheden en mediakanalen tot zijn beschikking, maar ook steeds minder tijd waardoor hij dus kritischer wordt.

Kennis van de consument is daarom onmisbaar om in elke fase van de levenscyclus de beste marketingantwoorden te kunnen geven. WDM beschikt over diepgaande kennis van elke consument in Nederland, dus ook van al uw prospects en klanten. Wij helpen u om in elke fase van de levenscyclus de beste antwoorden op uw marketingvragen te geven. WDM weet hoe u deze informatie samen met uw eigen klantgegevens slim in een database vastlegt, hoe u door middel van analyses hiervan leert en hoe u uiteindelijk de juiste consument op het juiste moment, met de juiste boodschap verleidt.

→ WDM helpt u het rendement van uw marketingbudget te verhogen en zoekt samen met u naar de beste antwoorden op uw marketingvragen.

- De consumenten kennis van WDM geeft u inzicht in uw klanten en prospects waardoor u:
1. een beter zicht hebt op de verwachtingen, behoeften en gedragingen van consumenten;
  2. nieuwe klanten werft met een hoog potentieel tegen lagere kosten;
  3. de waarde van uw klanten verhoogt door cross- en upselling;
  4. de levensduur van uw klanten verlengt door hun loyaliteit te versterken.



→ Kortom: WDM biedt u een bron aan consumenten kennis, kwalitatief hoogwaardige prospectadressen, intelligente prospect- en klantanalyses en doelgerichte database management oplossingen. Zo kunt u op de meest rendabele manier uw klanten vinden, werven, ontwikkelen en behouden.

Daar zorgen wij voor, dankzij ruim 30 jaar ervaring en de gespecialiseerde kennis van onze betrokken medewerkers die uw doel voor ogen hebben.