

Loyalty systemen

Je bouwt een duurzame relatie op door je klanten regelmatig te belonen voor hun trouw. Het versterkt en verdiept het contact met je klant. Maar hoe geef ik mijn klanten de nodige aandacht? Anno 2017 is persoonlijk contact met een vriendelijk woord niet meer voldoende voor een blijvende binding te creëren met jouw klant. Consumenten die uit beeld zijn dienen bekend te zijn in jouw loyalty systeem, zodat je het contact kunt blijven onderhouden.

Nederlanders hebben een voorliefde voor kortingen en spaar acties. 39% van de consumenten voelt zich gemotiveerd om meer uit te geven dankzij gepersonaliseerde coupons. Bijna twee derde van de Nederlanders in de leeftijd tussen 12 en 80 jaar is in het bezit van een smartphone. Daarom bevordert het ontvangen van een coupon via de mobiele telefoon niet alleen de naamsbekendheid, maar verhoogt ook het aantal bezoeken per klant. Deze digitale coupons kunnen zowel persoonlijk als locatie gebonden zijn.

Uit onderzoek is gebleken dat je klanten steeds meer open staan voor mobiele interactie met de bedrijven waar ze graag komen. De digitaal verbonden consumenten van vandaag de dag verwachten door hun favoriete zaak te worden verwend met een enorm gepersonaliseerde horeca of winkelervaring.

Het is geen vraag meer of je een loyalty systeem nodig hebt, maar wanneer en hoe je het dient aan te pakken. Hoe dan ook, een dergelijk systeem loont, geeft extra aandacht en zorgt voor meer omzet en positieve klantbeleving!

Eenvoudig te realiseren

BonVito zorgt dat loyalty ook voor jou toegankelijk is. Met een eigen klantenpas en/of kadobon die je kunt op- en afwaarderen. Een moderne digitale variant is te downloaden via een app. Je koppelt gemakkelijk en betrouwbaar o.a. een spaarsysteem. Het systeem is ook te linken aan sociale media zoals bijvoorbeeld Facebook. In een handomdraai breng je via deze kanalen een 'last minute'-actie breed onder de aandacht of stuur je selectief een aanbieding. Stimuleer je klanten om een review te schrijven door hun exclusief te belonen met een digitale coupon voor bijvoorbeeld een gratis kopje koffie.

"Als jij geen aandacht voor je klanten hebt, dan heeft je concurrent het wel."



Persoonlijke aandacht



Loyalty app Digitale klantenpas Sms bericht persoonlijke coupon

Wat verwacht de klant?

"Mijn Familie? Nee zeg, dat zijn mijn klanten!"

- Aanvullende diensten en interessante aanbiedingen
- Relevante acties en kleine reclames
- Gratis deelnemen
- Eenvoudig te gebruiken
- Direct voordeel in prijs of ontvang korting
- Heldere en eenvoudige campagnes
- Ook belangrijk voor interne organisatie en management



Bron: Bonvito