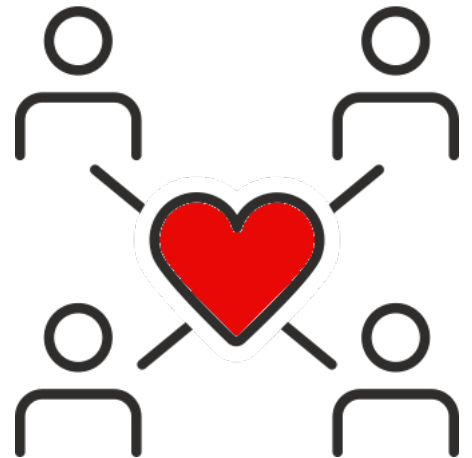
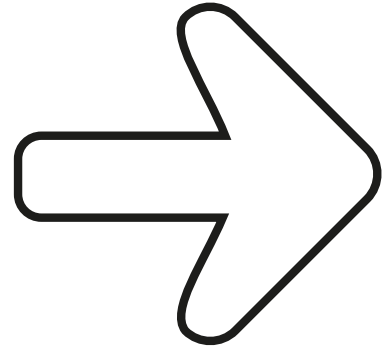


# Hoe je de loyaliteit van klanten vergroot

---

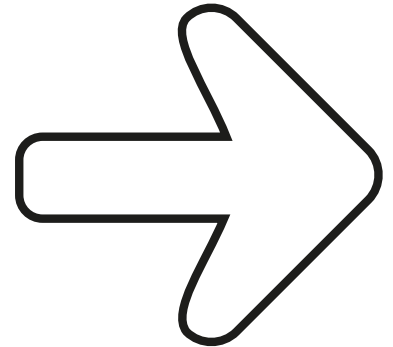
Met één indrukwekkende  
strategie



Klantloyaliteit is  
voor de meeste  
bedrijven een  
waardevol bezit

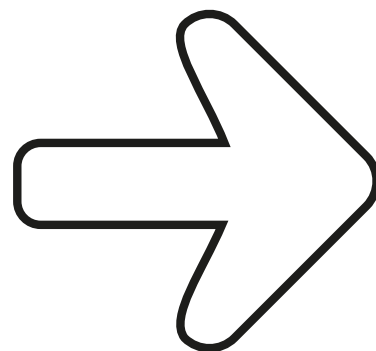
---

Echter.....



Ze hebben vaak moeite om ervoor te zorgen dat klanten zich daadwerkelijk loyaal voelen aan hen of hun merk.

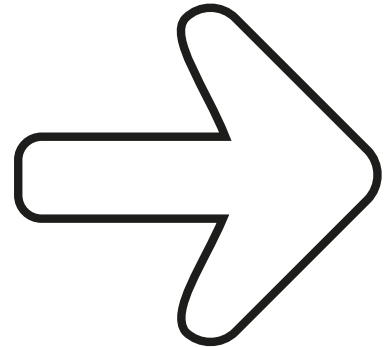
---



Gelukkig is er een strategie ontwikkeld, die zeer goed blijkt te werken.

---

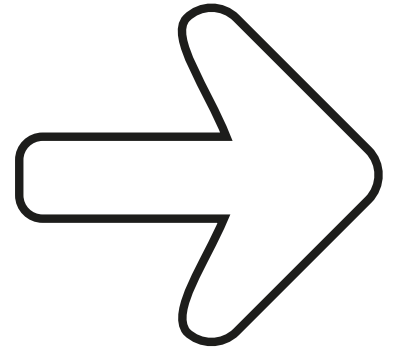
Op onderzoek gebaseerd ...



Dr. Cialdini vindt het  
zelfs het meest  
indrukwekkende  
van alle marketing  
praktijken van de  
laatste twintig jaar ...

---

Wat is de strategie?



# Co-creatie

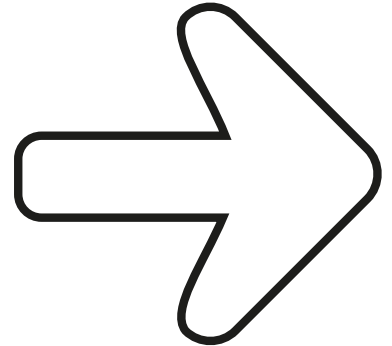


Uit onderzoek blijkt  
dat deelnemen aan  
co-creatie de  
loyaliteit van  
klanten vergroot

---

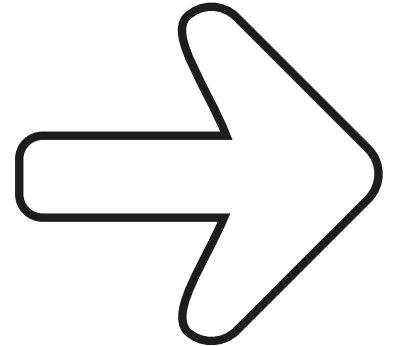
Laten we onderzoeken  
waarom....

*Warneken, F., Lohse, K., Melis, P. A., & Tomasello, M. (2011).  
Young children share the spoils after collaboration. Psychological  
Science, 22, 267-273.*



Bij co-creatie geven  
klanten doorgaans  
informatie over  
gewenste  
functionaliteiten

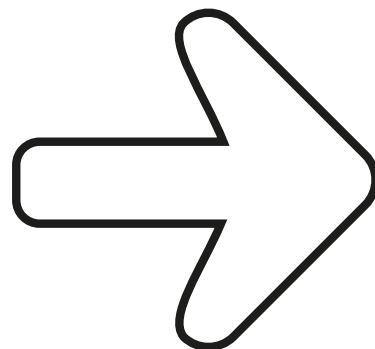
---





Dit levert twee  
belangrijke  
voordelen op:

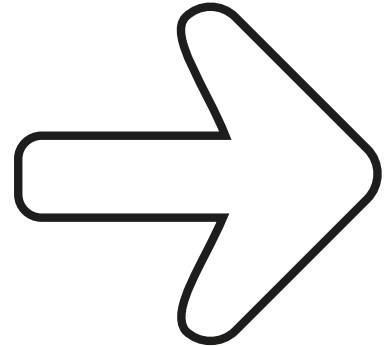
---



1. Het product waar samen aan gewerkt is sluit beter aan bij de doelgroep

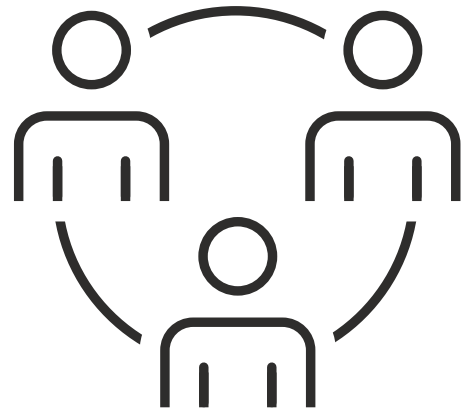
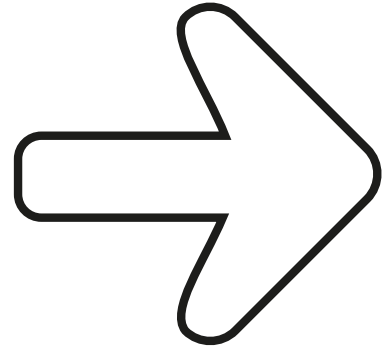
---

2. Het proces van co-creatie vergroot het gevoel van samenhang



Het principe van  
Eenheid laat zien  
waarom dit gevoel  
van samenhangigheid  
zo belangrijk is:

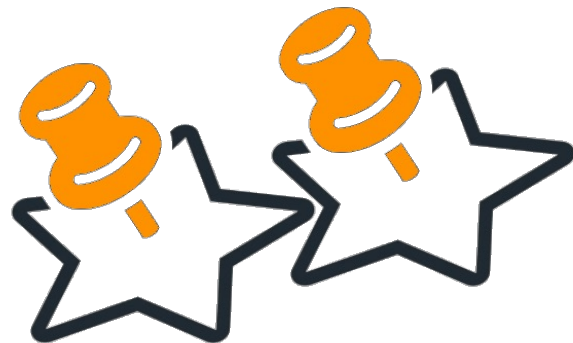
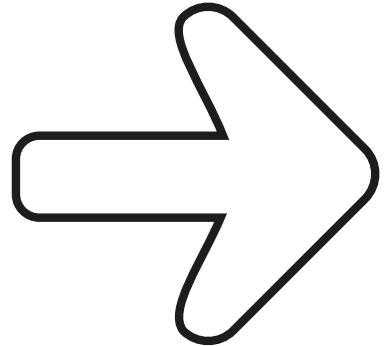
---



# Eenheid

---

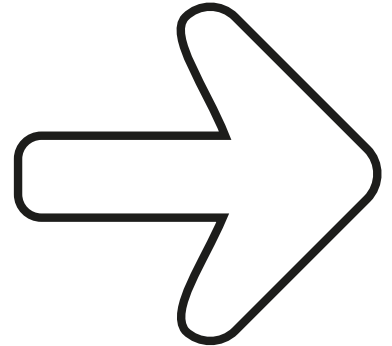
We hebben een sterk verlangen om “JA” te zeggen tegen mensen vanuit een gedeelde identiteit of gevoel van saamhorigheid.



Als gevolg van het co-creatieproces zullen klanten dus eerder “JA” zeggen tegen jou of jouw merk.

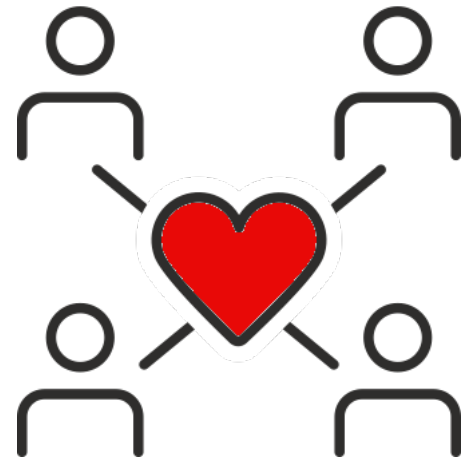
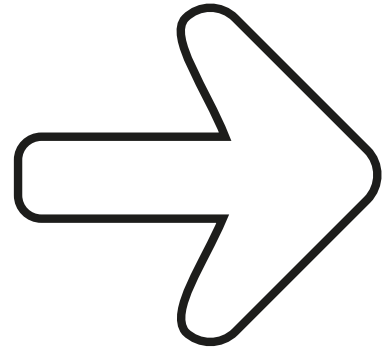
---

Bovendien...



Uit onderzoek blijkt dat ze zelfs info over eventuele product fouten negeren bij het vaststellen van:

- hun houding
- hun loyaliteit aan jouw merk



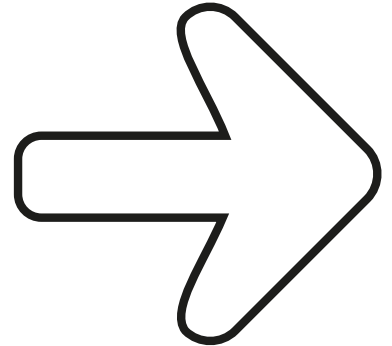
Dus onthoud...



Om de loyaliteit  
van jouw klanten  
te vergroten...

---

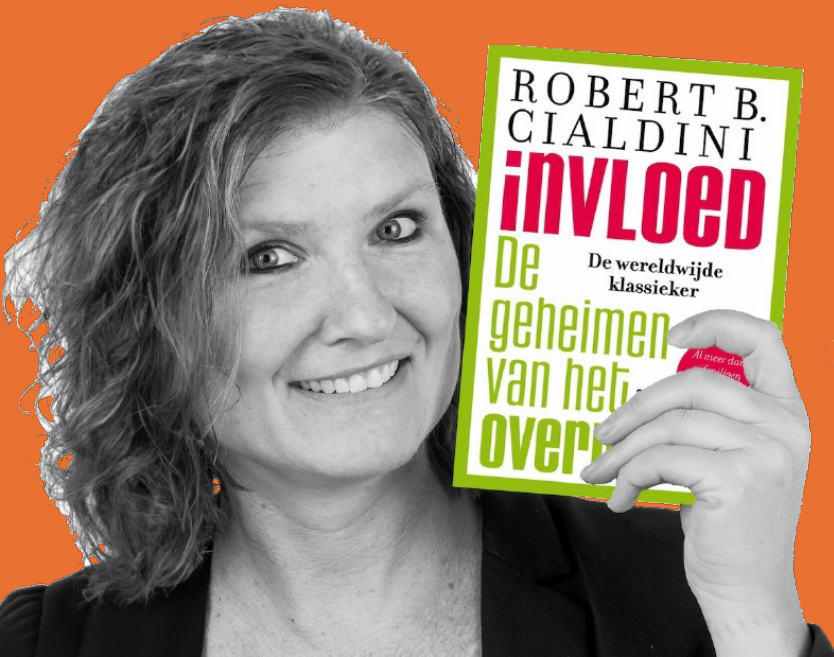
... nodig ze uit om samen  
nieuwe en verbeterde  
functies, producten of  
diensten te creëren.





# Dank voor je tijd

Ik ben Patricia Heemskerk, Certified Coach van het Cialdini Institute. Ik heb een passie voor marketing, customer experience en behavioural design. En in het bijzonder voor ethisch beïnvloeden.



# Deel deze slideshow

(zodat anderen er ook profijt van kunnen hebben)



Ook expert worden in  
de principes van ethisch  
beïnvloeden. Kijk op  
**[ethischbeinvloeden.nl](https://ethischbeinvloeden.nl)**  
voor de mogelijkheden.

