

# Wat is 'Customer Success' nu precies?

25-5-2018

Kent u het begrip Customer Success? Dit begrip kom je regelmatig tegen bij bedrijven, maar de precieze betekenis blijft vaak onduidelijk. Toch is het belangrijk om deze betekenis duidelijk voor ogen te hebben. Uw Customer Success heeft namelijk ook invloed op uw cashflow en kan veel incassokosten schelen. Wat houdt Customer Success precies in en wat kunt u er mee bereiken?

## Wat is Customer Success Management (CSM)?

Customer Success gaat over het optimaliseren van de klantrelatie. Veel bedrijven noemen dit ook wel Customer Success Management (CSM). Dit heeft veel weg van Customer Relationship Management (CRM). Denk hierbij aan het belang van een hoge klanttevredenheid, het aantrekken en behouden van klanten en het verbeteren van de klantervaring. CSM gaat echter een stapje verder.

In onze huidige economie waar steeds meer producten en diensten worden aangeboden en waar switchen steeds makkelijker wordt, is het belangrijk om klantrelaties te optimaliseren. Verschillende afdelingen binnen een bedrijf zijn hierbij betrokken en dus medeverantwoordelijk. Customer success is dan ook het principe dat het hele bedrijf toewerkt naar het succesvol gebruiken van producten of diensten door klanten.

## Waarom is CSM belangrijk?

Het actief beheren van klantrelaties kan de band met de klant versterken. Dit komt doordat u inspelt op klantbehoeftes waardoor klanten zich beter begrepen en geholpen voelen. Als resultaat hiervan stappen klanten minder snel over en stijgt het rendement op de investering. Daarnaast is er een grotere kans dat klanten meer en/of andere diensten of producten bij uw bedrijf afnemen.

Een ander belangrijk voordeel van het optimaliseren van uw klantrelaties is dat u hierdoor minder incassotrajecten hoeft aan te

gaan. Doordat klanten tevreden zijn, zullen ze automatisch beter en sneller uw rekeningen betalen. Kortom, customer success zorgt voor een tevreden klant en hogere winst voor uw bedrijf.

## Start met het implementeren

Als u customer success wilt implementeren in uw bedrijf, dan is het belangrijk dat de betrokken afdelingen een customer success-mentaliteit hebben. Samen maken deze afdelingen namelijk het succes. Is dit het geval? Dan is de uitdaging om de gegevens van elke interactie te verzamelen en te gebruiken om medewerkers uit de reactieve modus te halen. Een proactieve houding is namelijk veel effectiever, omdat u hiermee kunt inspelen op de snel veranderende klantbehoeftes.

Bepaal vervolgens wie uw bestaande en uw toekomstige klanten zijn. U kunt deze klanten onderverdelen in bijvoorbeeld regio, industrie of de diensten en/of producten die worden afgenomen. Het groeperen van klanten is een slimme manier om meer winst te maken. Kijk vervolgens naar de behoeftes per segment en zorg ervoor dat iedereen binnen het bedrijf hier op inspeelt. Door te gaan werken aan een goede relatie zult u ook merken dat uw DSO-ratio zal verbeteren.

## Incasso uitbesteden

Heeft u echter te maken met klanten die een rekening niet willen betalen, dan kunt u deze factuur eenvoudig aan ons uit handen geven. Wij gaan dan voor u aan de slag! Neem contact met ons op.