

Goede klantrelaties voor meer rendement en groter marktaandeel: CRM als middel tegen de crisis

Ondanks de crisis beknipten bedrijven niet op CRM-systemen: er wordt zelfs meer geld aan uitgegeven. Het vinden van nieuwe klanten en het uitbouwen van bestaande relaties is van groot strategisch belang en daar wordt niet zomaar op bezuinigd. 'Wij helpen bedrijven om klantrelaties verder te ontwikkelen dankzij onze CRM-oplossingen', aldus mede eigenaar Richard Badenhop van CRMCompany in Hengelo. 'We bieden het gereedschap om meer rendement uit een organisatie te halen en het marktaandeel te vergroten.'

'CRM betekent Customer Relationship Management', aldus Badenhop. 'Maar wij noemen het liever 'de klant is koning'. Het gaat erom dat je als bedrijf niet zozeer kijkt naar wat je verkoopt, maar naar wat de klant wil.' CRMCompany adviseert en begeleidt bedrijven bij commerciële vraagstukken. Het Twentse bedrijf richt zich niet zozeer op de techniek van CRM, maar vooral op de voordelen die de software biedt voor het management, de medewerkers en de klanten. 'Vooraf is het voor bedrijven soms moeilijk in te schatten wat ze precies met een CRM-systeem kunnen', zegt Badenhop. 'Daarom bieden wij workshops aan, zodat ze kunnen zien wat CRM inhoudt.'

Businessrules

Een belangrijk onderdeel van het systeem In2CRM zijn de businessrules. Deze bewaken de belangrijke processen in een bedrijf en zodra afwijkingen optreden, worden de juiste mensen geïnformeerd. Businessrules zijn door de organisatie zelf te definiëren en groeien daarom

mee met de behoefte van het bedrijf. 'De meeste klanten beginnen relatief eenvoudig met relatiebeheer en offerteopvolging op de verkoopafdeling, maar als ze de efficiency van CRM ontdekken, wordt het vaak bedrijfsbreed ingezet voor verkoop, projectbeheer, documentmanagement, e-mail, klachtafhandeling, debiteurenbewaking en managementinformatie', aldus Badenhop. 'In2CRM is bij uitstek geschikt voor bedrijven die werken met relaties en projecten, zoals in de bouwkolom en de zakelijke dienstverlening.'

Aanval is de beste verdediging

In de huidige economische situatie staan omzet en winst onder grote druk. Klanten krijgen betalingsproblemen en bedrijven verliezen snel marktaandeel. 'Aanval is de beste verdediging', vindt Badenhop. 'Daarom is het voor ondernemers juist nu van belang om te weten hoe ze aan nieuwe klanten komen, bestaande relaties uitbouwen en zich kunnen wapenen tegen slechte klanten.' CRM maakt je bedrijf efficiënt en effectief. De voordelen zijn groot voor de eigen organisatie, maar ook voor de klant die zaken gaat doen met een steeds professionelere partner. 'De beste willen zijn voor je klant, dat is waar het om draait, want klanten zijn nu eenmaal het grootste bezit van je bedrijf', besluit Badenhop.

crmcompany

Lansinkesweg 4, 7553 AE Hengelo (O)

Tel: 074-255 56 88

Website: www.crmcompany.nl

E-mail: info@crmcompany.nl



Richard Badenhop en Jeroen Flapper, de mannen achter het succes van CRMCompany B.V. in Hengelo.
(foto Patrick van Gemert/Zutphens Persbureau)