

AANKONDIGING

MarketingWatch

# Kloteklanten

## De klant als noodzakelijk kwaad?

Een fascinerend onderzoek naar klantentrends,  
klantperceptie en omgang met klanten in Nederland

Egbert Jan van Bel

# Kloteklant

Klanten boksen tegen de hoog opgetrokken muren van bedrijven.



'Kloteklanten' gaat over de relatie tussen bedrijven en hun klanten. Wat gaat er goed en wat gaat er goed fout? En wat doet u daar dan vervolgens mee... U krijgt geen checklistjes, modelletjes of tips&trucs van me. Die zijn er genoeg te vinden op het internet of aan te horen op de vele congressen en workshops. Wel krijgt u inzichten van me, en trends, en een concreet kader voor het ontwikkelen van uw eigen visie en strategische keuzes voor het behoud van klanten op de juiste gewenste wijze."

**Egbert Jan van Bel**

*Na het winnen van de MarketingLiteratuurprijs in 2005 met de bestseller 'Event Driven Marketing', stelde Egbert Jan van Bel zich ten doel te onderzoeken wat de basis is voor een goed renderende relatie tussen de klant en het bedrijf waar ze klant zijn. De onderzoeksresultaten, en veel meer dan dat, staan beschreven in zijn nieuwe boek 'Kloteklanten'. Het centrale thema is 'klantbehoud'.*

*Egbert Jan van Bel neemt vele ervaringen van klanten onder de loep. U krijgt honderden meningen, ervaringen en aanvaringen van klanten voorgeschoteld. U krijgt een bloemlezing uit duizenden reacties van consumenten zoals u en ik, en over managers zoals u en ik... Sommige rampzalig of dramatisch, vaak hilarisch, maar altijd zeer leerzaam! Laat u niet misleiden door de titel, het boek heeft als basis een grootschalig onderzoek onder 5900 consumenten in Nederland naar wanneer zij een onderneming OK vinden... en wanneer niet. Simpel gezegd, waarom doet iemand zaken met u? Waarom blijft een klant een klant bij u, en wanneer niet. De grote verrassing is dat een oplossing dichterbij ligt dan u denkt.*

## **Kloteklant**onderzoek

Weet u waarom uw klanten weglopen? Waarom krijgt u als vaste klant geen cadeautje en een nieuwe klant wel? Weet u dat 35% van uw tevreden klanten ontrouw zijn en continu 'sjoppen' bij uw concurrent? Waarom worden klanten boos, maar klagen ze niet? Hoe leert u uw klanten kennen, en zij u? Hoe komt u nu eindelijk eens tot een goed werkende visie en strategie voor klantbehoud? Klanttevredenheid is goed, maar klantwaarde is beter.

Egbert Jan van Bel geniet met name bekendheid om zijn praktijkgerichte en doelmatige visie op het (commerciële) bedrijfsproces. Met zijn 'klassieke' marketingachtergrond bekleedde hij marketingfuncties bij onder meer een grote landelijke uitgever en een Amerikaans software-huis (Marketing Manager van de succesvolle introductie van dBase in Europa). Sinds 1990 ondersteunt hij een groot aantal opdrachtgevers bij hun marketingstrategie en offensieve marktwerking, zoals projecten op het gebied van CRM, direct- en database-marketing, lead-generation en e-commerce.

Over deze aandachtsgebieden publiceerde Egbert Jan van Bel tal van artikelen, onderzoeken en boeken. Onder meer Kluwer's Handboek Direct Marketing (1992, 1998), The MultiMedia Report en eCommerce Handboek. In opdracht van het Platform Innovatie in Marketing (PIM) publiceert Egbert Jan jaarlijks het PIM Trendreport.

Met het in oktober 2004 verschenen boek 'Event Driven Marketing' (Kluwer) won hij de Marketing Literatuurprijs 2004. Inmiddels is dit boek aan de vijfde druk toe binnen een jaar en wordt het nu meertalig uitgegeven. In 2005 is Egbert Jan genomineerd voor 'DM Man van het Jaar'.

Naast deze werkzaamheden ontwikkelt en verzorgt Egbert Jan van Bel enkele opleidingen en adviesbureaus voor universiteiten, hogescholen en opleidingsbedrijven (UvA en HES International MBA, Hogeschool van Utrecht en Beekestijn voor de Leergang CRM, Hogeschool van Amsterdam).

Op dit moment is Egbert Jan van Bel managing director en senior consultant bij het Europese marketing- en communicatieadviesbureau Pleon.

Voor meer informatie over het boeken van Egbert Jan van Bel als spreker of dagvoorzitter tijdens uw volgende (bedrijfs)evenement kunt u mailen naar [egbertjanvanbel@speakersacademy.nl](mailto:egbertjanvanbel@speakersacademy.nl)

