



Hoe bind je de klant van de toekomst?

5 tips.

De klant van de toekomst, en die toekomst is dichterbij dan je denkt, is veeleisend, wendbaar en handig met social media. Is hij niet tevreden over je dienstverlening?

Dan switcht hij zo van kantoor. Maar hij zal er ook niet voor terugdeinzen om eerst ook even zijn mening over jouw kantoor te delen, via een online review of social media. Wat doet dat met je reputatie? En hoe ga je daar als gevestigd kantoor in een toch wat traditionele bedrijfstak mee om? Hoe bind je deze klanten? Ik geef je graag 5 tips.

Wie is de klant van de toekomst?

Wie is de klant van de toekomst? En wat vraagt hij? Nou, personalisatie en transparantie bijvoorbeeld. De jonge generatie ondernemers betaalt niet zomaar voor een pakket diensten zonder te weten wat hij er precies voor terugkrijgt. Dit type ondernemer vraagt steeds vaker dat je inzichtelijk maakt welke waarde je concreet voor hem toevoegt. Daarnaast is hij zelf waarschijnlijk tech-savvy. Dat betekent dat hij er automatisch vanuit gaat dat je hem innovatieve en tijdbesparende digitale oplossingen biedt. Hoe doe je dat?

Augustus 2018
Publicatie van
Adviesgroep '88

Tips

1. Omarm nieuwe technologie

Had je dit nog niet gedaan? Dan wordt het nu toch echt wel tijd. Er is geen weg terug. Alleen met nieuwe technologie kom je tegemoet aan de wensen van de klant van de toekomst. Niet afwachten, maar omarmen dus, die artificial intelligence, blockchain en IT.

2. Start innovatieve teams

Stel intern multidisciplinaire teams samen van IT'ers, strategische denkers, jonge creatieve medewerkers en medewerkers die uit het bedrijfsleven komen. Creëer een innovatieve omgeving voor die teams. Geef ze tijd en faciliteiten om - eventueel met hulp van buiten - met nieuwe technologieën te experimenteren en nieuwe producten te ontwikkelen. Vraag ze ook eens te onderzoeken of jullie strategische en innovatieve samenwerkingen met ketenpartners kunnen aangaan.

3. Trek IT-talent aan

De markt voor IT'ers is misschien nog wel meer oververhit dan die van accountants en fiscalisten. Maar als jij je kantoor zo inricht dat ze bij jou het verschil kunnen maken (bijvoorbeeld in die innovatieve teams) kan ook jij dat IT-talent binnenhalen.

4. Gebruik je data!

Als er iets is dat kantoren veel hebben dan is het data. Een goudmijn! Door te investeren in goede data-analyse krijg je waardevolle inzichten die je dienstverlening kunnen verbeteren en personaliseren én daarnaast de productontwikkeling door de innovatieve teams kunnen versnellen.

5. Werk aan de cultuur

Om de klant van de toekomst te binden moet je je niet alleen blind staren op technologie en alles wat daarmee samenhangt. Ook de cultuur van je kantoor zal moeten veranderen. Jullie hele manier van werken zal flexibeler en wendbaarder moeten worden. Misschien vraagt de klant van de toekomst ook wel om een ander type medewerker. De medewerker van de toekomst?

Peter A. Tijssen peter@groep88.nl



Adviesgroep '88 is een gespecialiseerd bureau voor de werving & selectie van Accountants en Fiscalisten. Sinds 1988 hebben wij al meer dan 1500 kandidaten succesvol bemiddeld naar een nieuwe uitdaging. Voor meer info, bel met een van onze consultants op: 0297-241459 of check onze website: www.groep88.nl

