



**HOE U KLANTEN
BEHOUDT EN
UW SALES &
CUSTOMER SERVICE
EEN VOORSPRONG
GEEFT**

iArena
VAN AAKES

De beste zakelijke strategie op dit moment is het behouden van uw klanten

Het zijn vreemde tijden, dat zult u met ons eens zijn. Bestaande klanten zijn niet alleen belangrijker dan ooit, zij zijn ook vluchtiger dan ooit. Er wordt steeds minder gecommuniceerd en bij enige onvrede hebben ze het hele internet tot hun beschikking om zich elders te oriënteren.

En u blijft dan achter met vragen die nooit werden gesteld en antwoorden die u nooit heeft kunnen geven.

Een vinger aan de pols bij uw relatie is dan een slimme keuze - voor de ontwikkeling van uw sales- en customer service team, maar helemaal voor tevredenheid en behoud van uw klanten.



Klantenarena

Gebaseerd op het strijdtoneel uit de Romeinse oudheid, is de klantenarena ontstaan. Klanten worden uitgenodigd in een zaaltje aan de binnenring, het Sales- en Customer Service Team neemt plaats op de buitenring en de managers of directie in het overzichtspanel. Klanten worden 'blind' ondervraagd en het team mag naar hen luisteren en uiteindelijk verdiepende vragen stellen, in drie strak georganiseerde rondes onder regie van een onafhankelijke moderator en bijgestaan door een ervaren analist.

Een goed werkend principe, weet AAKES, want zij heeft al meer dan 5 jaar ervaring met deze methodiek.

AAKES doet het anno nu

Vandaag de dag vraagt het lean-management-principe om een methodiek die sneller, compacter en beter beheersbaar is. Bovendien zijn steeds meer bedrijven digitaal-ondernemend, dus die hebben niets aan een zaaltje met verschuifbare tafels. AAKES ontwierp het online model: iArena.

Voordelen van **iArena**

- snel op te zetten programma;
- beheersbare organisatie;
- snelle resultaten en rapportage;
- inzicht voor managers en directie in het functioneren van hun team en leren van de behoefte van hun klanten;
- digitale review en replay waardoor er eigen trainingsmateriaal ontstaat;
- creatieve oplossingen qua tijdsinvestering, bijvoorbeeld 'de lunch iArena'.



“iArena gaat om klantenbehoud, dat je sales- en customer serviceafdeling er slimmer van wordt, is mooi meegenomen.”

Dhr. B. Hoogervorst, Microsoft Business Partner

Wat doet AAKES voor u?

AAKES

- maakt, in overleg met u, en vanuit haar 'best practices', een lijst op van onderwerpen die onthullende antwoorden teweeg kunnen brengen.
(onderwerp > reactie / vraag > antwoord)
- nodigt klanten en medewerkers uit om aan de iArena deel te nemen.
- verzorgt de gespreksleiding, creëert een open en vertrouwde sfeer en houdt de regie.
- faciliteert een veilige online omgeving.
- geeft complete terugkoppeling door rapportage met verbetervoorstellen en praktische tips.
- biedt in overleg bijdrage aan borging van uitvoeren verbetervoorstellen.
- stelt de sessie online beschikbaar om terug te kunnen kijken.

Heeft u vragen, bel dan direct met Lars Gootjes van AAKES **010 22 30 399** of mail ons via vraag@klantenarena.nl

Vanaf € 1.295,- kunt u al een iArena light versie op hoofdlijnen laten organiseren, waarbij wij zorg dragen voor de moderatie en de analyse. Deze versie is zeer geschikt voor ondernemingen die al bekend zijn met het concept klantenarena.

Voor de **complete tribune-editie**, waarbij u volledig wordt ontzorgd, hebben we tijdelijk een zeer interessante aanbieding voor u (zie bijlage).



Wie is AAKES?

AAKES is een customer service consultancy die samenwerken, communiceren en connectie maken centraal zet. AAKES gelooft dat luisteren naar klanten en meer aandacht voor hen kunnen opbrengen, zorgt voor een beter begrip en structurelere samenwerking.

Tevreden klanten leiden naar een hogere omzet, nieuwe klanten en 'minder gedoe' waardoor een hele organisatie meer lucht krijgt.

Sinds 2016 zorgt AAKES ervoor dat bedrijven volop de aandacht geven aan hun klanten. AAKES is gespecialiseerd in de klantenarena en heeft daarvoor iArena ontwikkeld.

Heeft u vragen?
Vraag@klantenarena.nl

De iArena wordt geleid door twee customer relationship en sales professionals met ruime ervaring in zowel B-to-B als B-to-C.



Reineke Hofstra (1981)

Verandermanagementadviseur en coach en werkt in structurele samenwerking met AAKES customer service consultancy.

Brunel

- account executive, key account manager

ABN AMRO

- adviseur particuliere relaties
- customer excellence expert
- business manager
- business consultant
- implementatiemanagement

Reineke@klantenarena.nl
06 401 33 050



Lars Gootjes (1973)

Sinds 2016 zelfstandig sales- en customer service consultant bij AAKES.

Angst+Pfister

interim customer service manager (MT)

EMERSON

- salesmanager
- business development manager Benelux

Metaglas

- project adviseur en salesmanager

BIOWAY

- sales engineer

Lars@klantenarena.nl
06 505 39 290

AAKES  VAN KLANTBEHOUD

TIJDELIJK AANBOD

Tijdelijke aanbieding voor nieuwe klanten 20% korting,
van € 2.495,- voor € 1.995,- voor de iArena tribune-editie:

€ 500,- KORTING

- 1 ervaren moderator;
- 1 ervaren analist;
- voorbespreking en vrageninventarisatie;
- uitnodigen 8 tot 12 klanten;
- 25 sales- of customer service team posities;
- 4 skybox managers of directie posities;
- rapporteren, verbetervoorstellen en praktische tips;
- online review videoregistratie en
- nabespreking met directe actiepunten.

iArena

VAN AAKES

AAKES  VAN KLANTBEHOUD



010 2230399 • VRAAG@KLANTENARENA.NL • WWW.IARENA.NL