

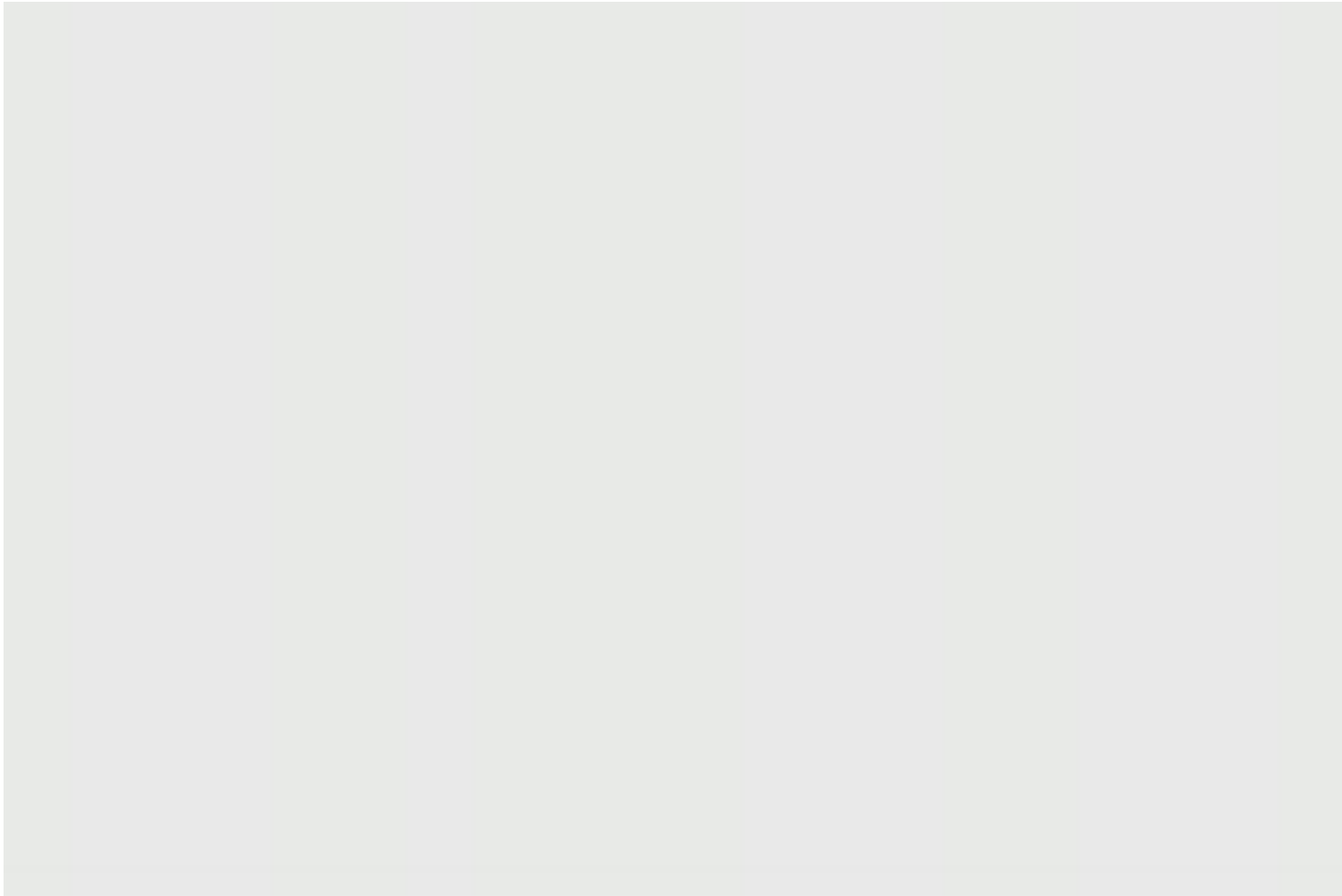
# Marketing: klanten vinden en behouden

Dag van de Praktijkhouder in  
de (mond-tot-)Mondzorg

*30 januari 2015*



“Content is more important than packaging”





De elevator pitch:

Waarom zou ik klant  
bij u moeten worden?



# De klant heeft meer en meer de regie

- Oriëntatie online steeds makkelijker
- Zelfdiagnose
- Prijsconcurrentie neemt toe (hoe ontwijkt u deze?)
- Groeiende serviceverwachting
- (Prijs)transparantie gevraagd
- Reviews
- Switchgedrag
- .... (wat nog meer?)



# GROUPON™

Collective Buying Power



€ 1.199 voor een implantaat inclusief abutment en kroon bij Mondzorgcentrum IJburg (waarde € 2.485)

De deal is uitverkocht

Bedrag: € 1.199,00

Korting  
52%

Bespaar  
€ 1.286,00

DE DEAL IS  
UITVERKOCHT

84 deelnemers!

✓ Deze deal was  
succesvol!

Deel met je vrienden

Facebook Twitter Email



#### Highlights

- Heb je meer implantaten nodig, koop dan zoveel groupons als je wil
- Voor de complete behandeling inclusief intake en afsluitende controle
- Professionele praktijk met steriele operatiekamer
- De angststandarts van Amsterdam
- Dr.dr. E. Arslan heeft een Master of Science-diploma in Implantologie, is gediplomeerd implantoloog en in het bezit van de hoogste internationale opleidingsgraad voor een implantoloog
- Je vindt je groupon in "Mijn Account", na afloop van deze deal

#### Voorwaarden

- Je groupon is van maandag t/m vrijdag te gebruiken en is zes maanden geldig, vanaf 20 mei t/m 19 november 2011
- Niet geldig voor bruggen of prothese implantaten
- Excl. botopbouw en excl. andere extracties (b.v. trekken van de tand)
- Tegen meerprijs kan een zilveren of gouden kroon worden geplaatst
- Tijdens de intake wordt gekeken of de behandeling uitgevoerd kan worden, indien dat niet kan dan krijg je je geld terug
- Telefonisch reserveren o.v.v. Groupon is verplicht, zie je groupon



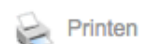
Aalders Merk en Marketing



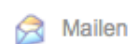
Hier bevindt u zich : [Home](#) ▶ [Medisch](#) ▶ [Medische encyclopedie](#) ▶ **Tandenknarsen (bruxisme)**

Tekstgrootte : [a](#) [a](#) [a](#)

## Tandenknarsen (bruxisme)



Printen



Mailen

[Inleiding](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Nadelige gevolgen bruxisme voor het gebit:](#)

[Wat kunt u ertegen doen?](#)

[Herstellen van tandschade door bruxisme](#)

[Meer informatie](#)

### Inleiding

Voorheen waren de [cariës](#) en tandvleesziekten de grootste bedreiging voor het gebit, maar er is een derde bedreiging bijgekomen: bruxisme. Bruxisme is het over elkaar heen schuiven van tanden en kiezen of ook wel het krachtig op elkaar klemmen van tanden en kiezen.

Het over elkaar heen schuiven van de tanden en kiezen (knarsen) geeft een schurend en knarsend geluid en gebeurt met name 's nachts. Overdag komt het ook wel voor, maar dan worden de tanden en kiezen vooral op elkaar geklemd. Bruxisme komt zowel bij kinderen als volwassenen voor en iedereen heeft wel een periode van tandenknarsen in zijn



### Lees ook:

[Tandenknarsen \(bruxisme\)](#)

[Cariës](#)

[Gebitsslijtage](#)

[Kiespijn](#)

[Parodontitis](#)

[Tandletsel](#)

[Wortelpuntontsteking](#)

[Occusale slijtage van tanden en kiezen](#)

[Radiculaire cyste](#)

[Stoornissen in de ontwikkeling en het doorbreken van tanden en kiezen](#)

[Het ontbreken van tanden en kiezen](#)



# Denken vanuit de klantreis:

1. Klant worden
2. Klant zijn (welkom)
3. Klant blijven





Ongeveer 203.000 resultaten (0,19 seconden)

### U Zoekt Een Tandarts? - Dental-Zorg.nl

Adv. [www.dental-zorg.nl/](http://www.dental-zorg.nl/) ▾

Dental Zorg = Complete Mondzorg Direct Beschikbaar, Bel Nu!

📍 Bakkerstraat 24, Bennekom

### Tandarts Arnhem - Snelle afspraak ? - tandarts.nl

Adv. [www.tandarts.nl/](http://www.tandarts.nl/) ▾

Vind hier een **tandarts** die direct plaats heeft.

### 93 tandartsen in Arnhem - Zorgkaart Nederland

<https://www.zorgkaartnederland.nl/tandarts/arnhem> ▾

★★★★★ Beoordeling: 8,6/10 - 277 stemmen

Vind een **tandarts** in **Arnhem**, bekijk de adresgegevens, lees de waarderingen van anderen en laat ook uw mening achter.

### Tandheelkundig Centrum Arnhem Noord

[www.tcan.nl/](http://www.tcan.nl/) ▾

De **Tandartsen** & mondhygiënisten van Tandheelkundig Centrum **Arnhem** Noord heten wij u van harte welkom in onze moderne praktijk, gevestigd in een fraai ...

Het team - Contact - Praktijkregels - Nieuws

### Tandartsenpraktijk Apeldoornseweg 59 in Arnhem: Tandarts ...

[www.apeldoornseweg59.nl/](http://www.apeldoornseweg59.nl/) ▾

**Tandarts** en Mondhygiëne in **Arnhem** bij Tandartsenpraktijk Apeldoornseweg 59 in **Arnhem**, voor kinderen en volwassenen.

### Tandheelkundig Centrum Arnhem No...

[www.tcan.nl](http://www.tcan.nl)

3 Google-recensies

### Tandartsenpraktijk Apeldoornseweg 59

[www.apeldoornseweg59.nl](http://www.apeldoornseweg59.nl)

Google+-pagina

**A** Rosendaalsestraat 483A  
Arnhem  
026 443 5190

**B** Apeldoornseweg 59  
Arnhem  
026 445 6688



Kaart voor tandarts arnhem

Advertenties

### Tandarts Arnhem

[www.detelefoongids.nl/Tandartsen](http://www.detelefoongids.nl/Tandartsen) ▾

**Tandartsen** en meer:

Vind alle bedrijven in **Arnhem**!

### Tandarts Schuytgraaf

[www.vdpoppe-schuytgraaf.nl/](http://www.vdpoppe-schuytgraaf.nl/) ▾

Tandheelkunde beoefenen zoals wij zelf behandeld willen worden!

### Tandarts Arnhem

[moller.tandartsennet.nl/](http://moller.tandartsennet.nl/) ▾

Wat er ook gedaan moet worden aan uw tanden! Bel ons voor meer info.

📍 Dr. Joop den Uylsingel 33, ARNHEM

### Tandarts Arnhem

[www.zilverenkruis.nl/tandarts-Arnhem](http://www.zilverenkruis.nl/tandarts-Arnhem) ▾

3,9 ★★★★★ beoord. van adverteerder

Vind een **tandarts** in de buurt.

Gebruik onze gratis Zorgzoeker!

Uw advertentie hier? »

## Tandheelkundig Centrum Arnhem No...

[www.tcan.nl](http://www.tcan.nl)

3 Google-recensies

## Tandartsenpraktijk Apeldoornseweg 59

[www.apeldoornseweg59.nl](http://www.apeldoornseweg59.nl)

Google+-pagina

## Ravin J Raktoe, tandartsen Arnhem

[www.tandartsarnhem.com](http://www.tandartsarnhem.com)

Google+-pagina

## Tandartspraktijk Diekhorst

[www.tandartsdiekhorst.nl](http://www.tandartsdiekhorst.nl)

1 Google-recensie

## Charlotte Meijering Tandarts

[www.tandartsenzypendaal.nl](http://www.tandartsenzypendaal.nl)

Google+-pagina

## Tandarts Smans

[www.tandartssmans.nl](http://www.tandartssmans.nl)

Google+-pagina

## Tandartspraktijk Sinnema

[www.tandartspraktijksinnema.nl](http://www.tandartspraktijksinnema.nl)

Google+-pagina

Resultaten op kaart voor tandarts arnhem

## Tandartspraktijk in Arnhem? Bekijk alle tandartspraktijken in ...

[www.independer.nl/tandarts/regio/gelderland-midden/arnhem/intro.aspx](http://www.independer.nl/tandarts/regio/gelderland-midden/arnhem/intro.aspx)

★★★★★ Beoordeling: 8,3/10 - 52 recensies

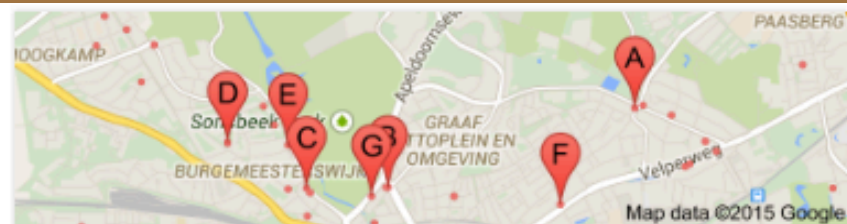
Hieronder vind je een overzicht van alle praktijken in **Arnhem**. Deze plaats ligt in de regio Gelderland-Midden. Op zoek naar de beste **tandarts** in **Arnhem**?

## Tandarts Arnhem | Home

[www.tandartsarnhem.com/](http://www.tandartsarnhem.com/)

Welkom bij **tandarts** Raktoe in **Arnhem**. In onze aan het Park Sonsbeek gevestigde praktijk te **Arnhem** Noord streeft ons team naar goede individuele ...

- A** Rosendaalsestraat 483A  
Arnhem  
026 443 5190
- B** Apeldoornseweg 59  
Arnhem  
026 445 6688
- C** Zijpendaalseweg 61A  
Arnhem  
026 443 4993
- D** Van Lawick van  
Pabststraat 120  
Arnhem  
026 445 7450
- E** Zijpendaalseweg 97  
Arnhem  
026 445 6077
- F** Velperweg 31  
Arnhem  
026 442 1885
- G** Sonsbeekweg 28  
Arnhem  
026 443 5191



Kaart voor tandarts arnhem



Verzekeringen ▾

Bankproducten ▾

Gezondheidszorg ▾

Energie ▾

Nieuws & Meer ▾



De beste tandarts  
is jouw  
én mijn zorg

'Met de reviews van jou en vele  
anderen helpen we elkaar'



**Bas**  
Expert zorgverzekeringen

## Tandarts? Zoek en vergelijk!

Vind de beste tandartspraktijk, mondhygiënist, orthodontist of tandproteticus bij jou in de buurt.

Postcode of plaatsnaam

bijv. "1234 AB" of "Amsterdam"

Kies specialisme

Selecteer specialisme



[Zoek tandartspraktijk ▶](#)

Of geef net als **41.288** anderen een review

[Geef review ▶](#)



id.

## 133 praktijken gevonden

Locatie: 6828 he (Arnhem)

[wijzig je locatie](#)

Vragen? Bezoek ons  
**forum of weblog**

Angela Hoogendoorn  
Productmanager zorgkwaliteit



zoek

Maximale afstand: 15 km

Sorteer op: afstand

Alleen praktijken die nieuwe patiënten aannemen [Uitgebreid zoeken](#)

Gezocht op: specialisme: Tandartsen x

Vergelijk selectie

Praktijk	Klantcijfer	
<input type="checkbox"/> <b>Tandheelkundig Centrum Arnhem Noord</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> Afstand vanaf jouw locatie: minder dan 1 km Rosendaalsestraat 483 A, 6824 CL Arnhem	<b>7,6</b> 36 reviews "Zeer goede tandarts" A.J.Kuijken	☎ 026-4435190 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk Geert Smans</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> Afstand vanaf jouw locatie: minder dan 1 km Velperweg 31, 6824 BD Arnhem	<b>8,7</b> 12 reviews "deskundige tandarts ..." Bert Klopman	☎ 026-4421885 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk Souren</b> Neemt patiënten aan: <u>Onbekend</u> Afstand vanaf jouw locatie: 1,4 km De la Reijstraat 11, 6814 AD Arnhem	<b>8,6</b> 7 reviews "Kazem is erg goed" N.G. Dutilh	☎ 026-4455824 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartsenpraktijk Ittmann</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> <u>Onder voorwaarde</u> Afstand vanaf jouw locatie: 1,7 km Velperweg 104, 6824 HM Arnhem	<b>8,7</b> 8 reviews "zeer goede tandarts" Anoniem	☎ 026-3610403 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>

Zoek op praktijk of tandarts

zoek

Maximale afstand: 5 km

Sorteer op: klantcijfer

Alleen praktijken die nieuwe patiënten aannemen [Uitgebreid zoeken](#)

Gezocht op: specialisme: Tandartsen x

Vergelijk selectie

Praktijk	Klantcijfer	
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk Sinnema</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> <u>Onder voorwaarde</u> Afstand vanaf jouw locatie: 1,9 km Sonsbeekweg 28, 6814 BC Arnhem	<b>9,8</b> 1 review "Zeer goede tandarts" Anoniem	026-4435191 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk H.G. Lahuis</b> Neemt patiënten aan: <u>Onbekend</u> Afstand vanaf jouw locatie: 3,7 km Nordlaan 14, 6881 RN Velp Gld	<b>9,8</b> 3 reviews "Deskundig" Anja	026-3613310 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk Logtenberg</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> Afstand vanaf jouw locatie: 4,3 km Middachtensingel 139, 6825 HK Arnhem	<b>9,7</b> 2 reviews "Uitstekende tandarts" H. Van Bree	026-3646468 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk Rijnzigt</b> Neemt patiënten aan: <u>Onbekend</u> Afstand vanaf jouw locatie: 4,1 km Klingelbeekseweg 134, 6812 DJ Arnhem	<b>9,6</b> 1 review "Zeer deskundige tand..." Anoniem	026-4422519 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>
<input type="checkbox"/> <b>Tandartspraktijk J.B. de Leng</b> Neemt patiënten aan: <input checked="" type="checkbox"/> Afstand vanaf jouw locatie: 3,5 km Bachlaan 7, 6815 DD Arnhem	<b>9,4</b> 3 reviews "Prima!" Anoniem	026-4433880 <a href="#">Schrijf een review</a> <a href="#">Toon details</a>

Durf te kiezen!

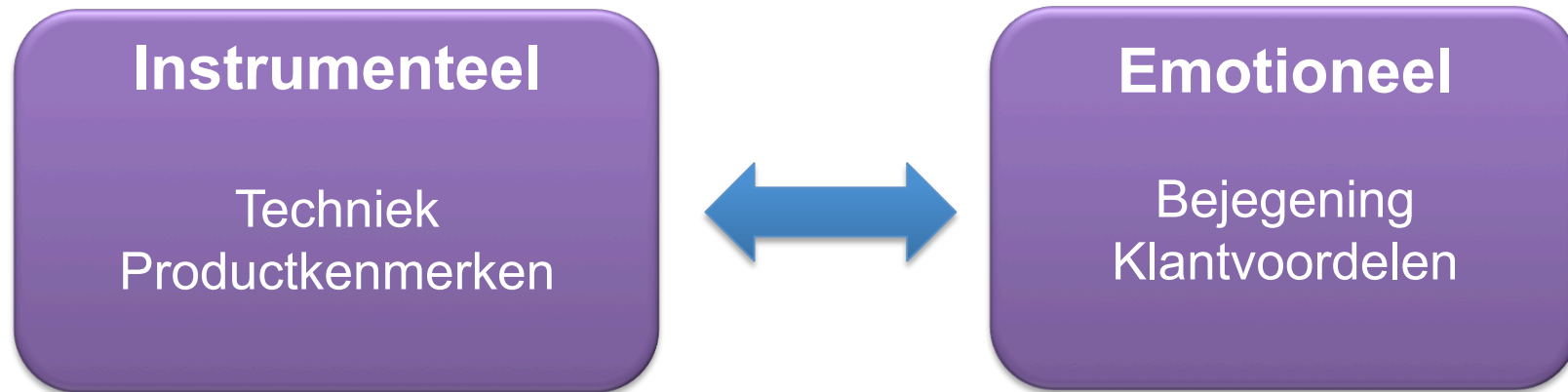
*Als je alles wilt zijn  
voor iedereen, ben je  
niks voor niemand.*

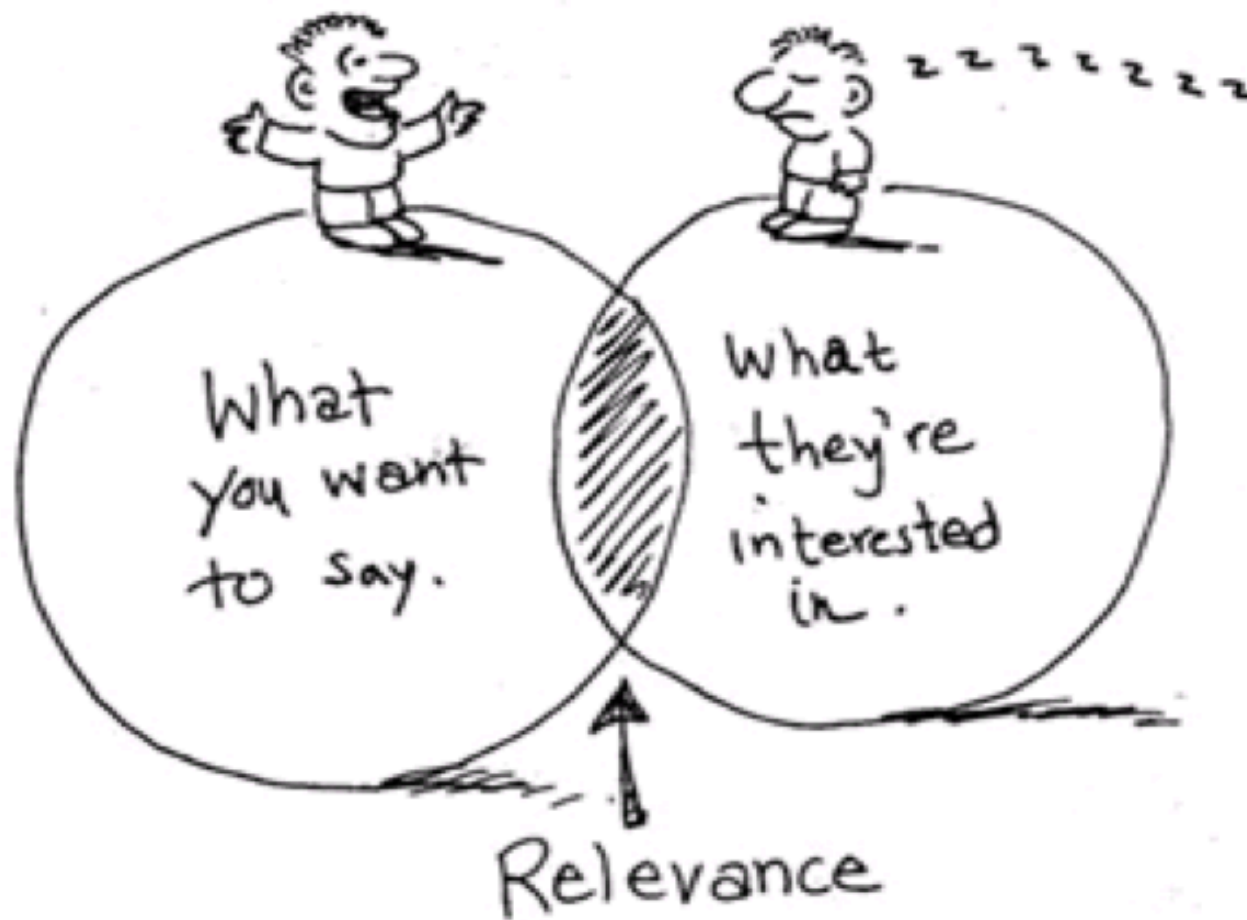


# Klant worden: oriëntatie

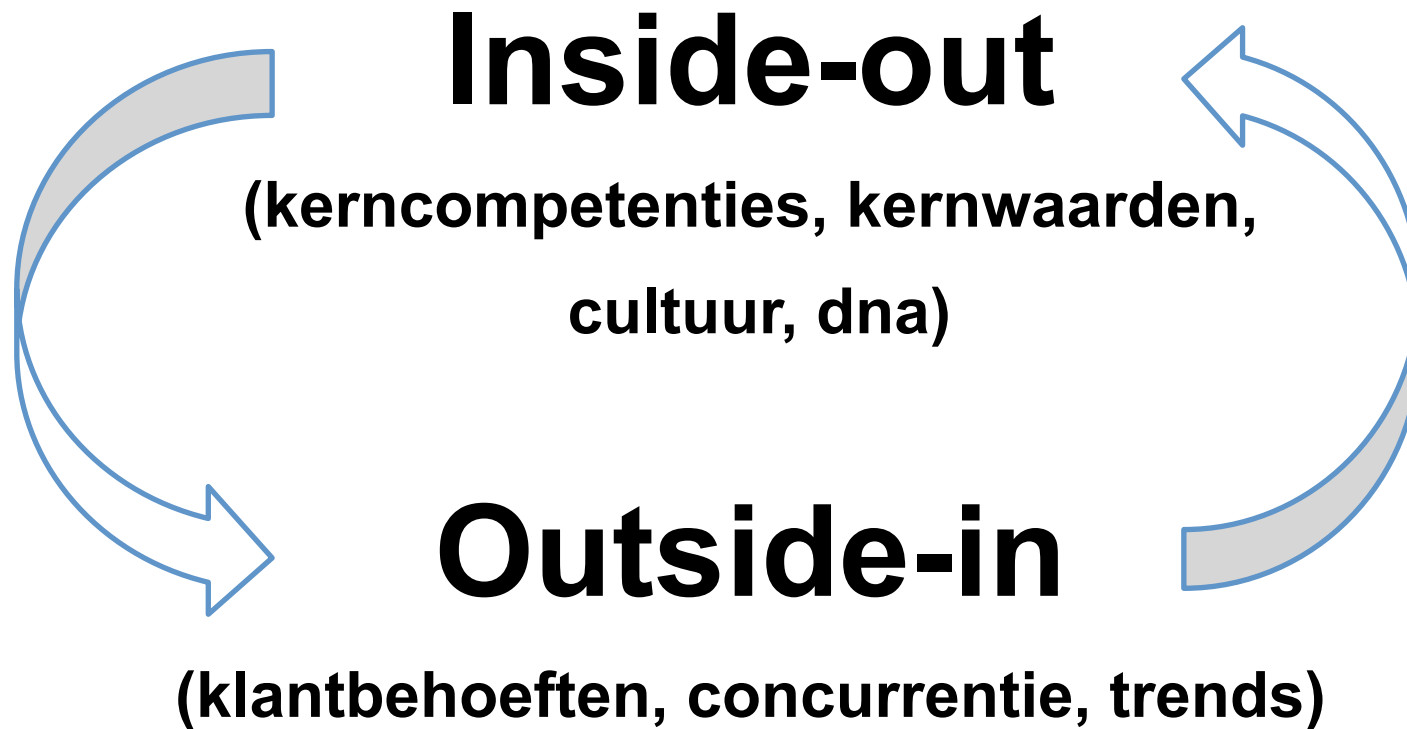
Wat is uw propositie?

Waarin onderscheidt u zich?











**Aalders** Merk en Marketing

*eerst de inhoud.*

# Uw propositie en belofte



**Durf keuzes te maken!**  
(wie niet kiest wordt niet gekozen)



# Welke tandarts zou u kiezen?





## Welkom bij tandartspraktijk Raktoe

Welkom bij tandarts Raktoe te Arnhem. In onze aan het Park Sonsbeek gevestigde praktijk streeft ons team naar goede individuele tandheelkundige zorg. Wij maken uw bezoek zo comfortabel mogelijk, gebruik makend van moderne technieken en bewezen inzichten.

Tandartsen Raktoe (UvA, ACTA Amsterdam) en Kupers (Katholieke Universiteit Nijmegen) hebben jarenlange ervaring op het gebied van cosmetische en algemene tandheelkunde.

Middels jaarlijkse bij- en nascholing, intercollegiaal overleg en het continue bestuderen van vakliteratuur houden wij onze

### Praktijkuren

maandag t/m donderdag  
7.45 - 13.00 en 14.00 - 17.00

vrijdag 7.45 - 12.00

### Spoedgevallen buiten praktijkuren

Wij zijn aangesloten bij de Spoedgevallen-dienst voor Arnhemse tandartsen. U kunt buiten praktijkuren in geval van hevige (na)pijn, nabloedingen of een ongeval contact opnemen met de dienstdoende tandarts via 0900 - 1515.

## CONTACT

### Tweets

 Volgen



**ClassicPics**  
@History\_Pics

1u

"Despite everything, I believe that people are really good at heart" - Anne Frank, 1929-1945 #Auschwitz70  
[pic.twitter.com/Qz4R0JjbUn](http://pic.twitter.com/Qz4R0JjbUn)

Geretweet door  
tandartsArnhem.com



SPOEDGEVALLEN  
INFORMATIE

AANMELDEN  
NIEUWE PATIËNTEN

CONTACT  
INFORMATIE



## Welkom bij tandartsenpraktijk Diekhorst

De praktijk van tandarts Diekhorst is een algemene tandartspraktijk waarin de nadruk ligt op preventie, het behandelen van tandvleesproblemen en restauratieve tandheelkunde.

Dit houdt in dat er veel aandacht wordt gegeven aan het voorkomen van problemen met de tanden en/of het tandvlees en het uitgebreid restaureren van het gebit.

Hiervoor wordt samengewerkt met diverse specialisten zoals de orthodontist, kaakchirurg, parodontoloog en implantoloog.

In de praktijk wordt gewerkt volgens een meer-stoelenconcept, waarbij een aantal taken worden gedelegeerd aan de preventieassistentes. Hierbij kunt u denken aan tandsteen verwijderen, röntgenfoto's

# Tandartsenpraktijk Zypendaal

Persoonlijk en professioneel

## Tandartsenpraktijk Zypendaal

Vanaf begin oktober is het team van tandarts Meijering versterkt door Raquel Veloso Varanda. Zij is een Portugese tandarts, spreekt Engels en is bezig Nederlands te leren. Ook zijn wij blij dat wij sinds enige tijd een mondhygienist, Awinash Balradj, in ons midden hebben. Hij werkt op de dinsdag bij tandarts Charlotte Meijering.

De praktijk van Charlotte Meijering is ISO 9001 gecertificeerd en heeft de visitatie van de KNMT (Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Tandheelkunde) goed doorlopen.



Tandartsenpraktijk Zypendaal is gevestigd aan de Zypendaalseweg in Arnhem, tegenover stadspark Sonsbeek.

De praktijk is rolstoeltoegankelijk. In de omgeving is er

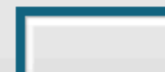
### Onze tandartsen



drs. J.H. Benerink  
(026) 4430025



dr. A.C. Meijering  
(026) 4456077



drs. T. Creugers





## Tandartspraktijk Sinnema

**Adres:** Sonsbeekweg 28  
**Postcode:** 6814BC  
**Plaats:** Arnhem

**Telefoon:** 0264435191  
**Fax:** 0264431663

Home

Welkom

De praktijk

Behandelingen  
informatie

Contact

Tarieven en betalen

Praktische zaken

Mondgezondheid

Informatiefolders



Print

## Tandartspraktijk Sinnema

Goede mondverzorging is echt belangrijk. Niet alleen maakt u met een mooi gebit een goede eerste indruk, een goed verzorgde mond is ook zeer belangrijk voor uw gezondheid.

Tandartspraktijk Sinnema streeft daarom naar volledige zorg en persoonlijke aandacht; van preventieve adviezen en behandelingen tot nazorg en regelmatige controle.

### Wanneer kunt u bij ons terecht en voor welke behandelingen

Op deze website vindt u informatie over onze praktijk, zoals [openingstijden](#) en de verschillende aspecten van de behandeling.

Ook vindt u direct antwoord op vragen over de [mondgezondheid](#); van tandenpoetsen tot algemene en gespecialiseerde behandelingen.

### Contactgegevens en spoedgevallen

Ons adres, de openingstijden en informatie over de bereikbaarheid vindt u onder [contact](#). In geval van [spoed](#) vindt u op een speciale pagina informatie en het spoedtelefoonnummer.

### Nieuws

Bijna 1,1 miljoen Nederlanders namen andere zorgverzekeraar

Bang voor de tandarts is heel gewoon

Voorkom een slechte adem

Groene Groenten Goed voor Gebit

### Mondgezondheid







## Lachen is leven

Niet voor niets wordt beweerd dat lachen goed is voor de gezondheid. Daarom staan wij graag voor u klaar om samen met u te werken aan een gezond en stralend gebit, waar u uw leven lang plezier van heeft. Ons motto is dan ook 'Lachen is Leven'. Dankzij onze persoonlijke aanpak en tandheelkundige zorg van hoge kwaliteit, geven we u graag een onbezorgde en stralende lach.

Laatste nieuws

04  
JUN

**Parodontitis, vitamine C en voeding**

Meerdere onderzoeken hebben aangetoond dat er een relatie is tussen vitamine ...

Zoeken





## Welkom op de site van de praktijk van tandarts Smans

### het team

---



**Geert Smans**  
tandarts



**Marloes Janssen**  
preventieassistent



**Lucia Doeleman**  
assistent en omloopassistent  
implantologie



A

houd.

In de praktijk van tandarts Smans kunt u terecht voor algemene tandheelkundige behandelingen. Daarnaast zijn wij gespecialiseerd in cosmetische reconstructieve tandheelkunde en implantologie. Voor preventieve behandelingen kunt u in onze praktijk terecht bij de preventieassistente of de mondhygiëniste.



### Implantologie

Tandheelkundige implantaten zijn kleine holle titanium schroefjes die in het kaakbot worden geplaatst ter vervanging van een natuurlijke tandwortel. Deze behandeling verricht tandarts Smans in samenwerking met een implantoloog. Het kan gaan om enkeltands vervangingen waarbij er op het implantaat een opbouw met kroon wordt geplaatst. Bij mensen met een volledige gebitsprothese biedt implantologie een oplossing door van het kunstgebit een klikgebit te maken dat steunt op implantaten.



### Wortelkanaal

Met de behandelmicroscopie krijgt de tandarts tijdens een behandeling beter zicht op het werkgebied in de mond van de patient. Bij diverse tandheelkundige behandelingen kan de microscoop ingezet worden. Met name bij wortelkanaalbehandelingen bewijst deze zijn dienst. Wortelkanalen die met het blote oog nauwelijks te zien zijn, worden met de microscoop eenvoudiger opgespoord, en daarna gemakkelijker en beter gereinigd.



### Cosmetisch

Er bestaan verschillende behandelmethoden om het gebit te verfraaien. Een directe methode om dit te doen is door gebruik te maken van kunstthars vulmateriaal (composiet). In de praktijk van tandarts Smans wordt naast composiet veelvuldig gebruik gemaakt van porselein, in de vorm van facings of kronen.

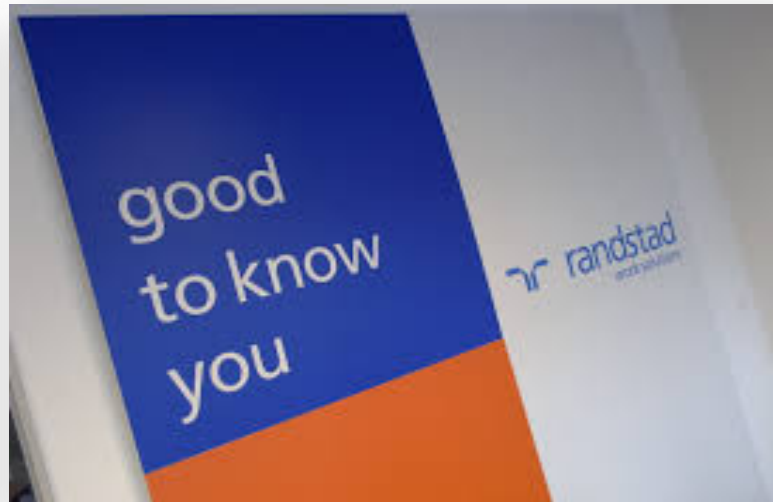


### Mondhygiëne

Het tandvlees en het kaakbot vormen de fundering van het gebit. Onze mondhygiëniste en preventieassistente helpen u bij het gezond houden van uw tandvlees.



RITUALS  
COSMETICS



**GEWOON  
VERWONDEREN.**  
Ontzettend Coolblue.



**Aalders** Merk en Marketing

*eerst de inhoud.*

Your body. Your soul. Your rituals.



the art of relaxing...  
Bath & Body

Discover your own rituals

Ontdek de wereld van Tao

Ontdek de wereld van Sakura

Be Happy!

Be Happy!

Be Happy!

Be Happy!

Discover your own rituals

Be Happy!

Top 5

Be Happy!

Be Happy!



**NESPRESSO**®

**NESPRESSO**



## DIT IS COEN

Welkom op de website van Coen. Coen is dierenarts in Hengelo. Hij heeft ervaring in Nederland en Engeland. Coen heeft sinds een aantal jaren z'n eigen praktijk in de Kasbah in Groot Driene.

Coen is persoonlijk, snapt dieren, is duidelijk en hij is altijd bereikbaar. Hij beschikt over een moderne dierenartsenpraktijk en een eigen kliniek. Volledig ingericht naar de visie van Coen.



**BIJ COEN IS JE HUIDIER  
VERZEKERD VAN DE BESTE ZORG.**

Coen dierenartspraktijk  
Oldenzaalsestraat 324 - Hengelo  
074 - 25 90 786

[Kijk hier voor de locatie](#)

Zaterdag  
spreekuur  
10.00 - 11.00

### OVER COEN

#### ER Zouden MEER COENEN MOETEN ZIJN.

Er is geen enkele dierenarts zoals Coen. En dat is jammer. Er zouden meer Coenen moeten zijn. Voor jou. Maar zeker voor je dier. Verder heeft Coen een broer, Jan-Willem. Die heeft het reclamebureau [Brand Builders](#). Daarom heeft Coen zo'n mooie website.

**COEN SNAPT DIEREN  
COEN IS DUIDELIJK  
COEN IS PERSOONLIJK  
COEN IS ALTIJD BEREIKBAAR  
COEN IS COEN**

*I*ve learned  
that people will forget what you said,  
people will forget what you did,  
but people will never forget  
how you made them feel.

*Maya Angelou*






# De echte consequenties van internet en social media



Adverteren:	roepen dat je goed bent
Marketing 1.0:	de klantbehoefte bedienen
Marketing 2.0:	zorgen dat je klant vindt dat je hem snapt
Marketing 3.0	zorgen dat anderen verder vertellen dat je goed bent



Zoek tandarts smans Bewaar

 **Patrick van Dijk** @Globalfurniture 11-06-12  
Controle! (@ Tandarts Smans) [4sq.com/MnvHwk](http://4sq.com/MnvHwk)

 **Bas Boerman** @BasBoerman 21-03-12  
I'm at Tandarts Smans (Arnhem, Gelderland) [4sq.com/GCMITE](http://4sq.com/GCMITE)

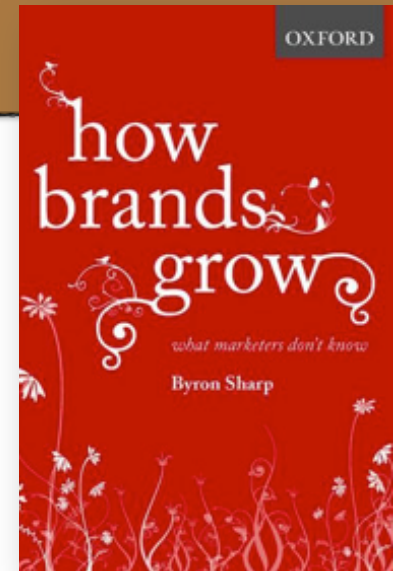
 **Annemijn Kramer** @kramerannemijn     
I just became the mayor of Tandarts Smans on @foursquare! <http://4sq.com/e5XXTL>



# Onverschillige of loyale klanten....?

Loyale klanten:

- Besteden meer dan gewone klanten
- Zijn meer geneigd om hun netwerk aan uw praktijk te verbinden
- Zijn minder vatbaar voor promotieacties van concurrenten



In het koopproces zorgen merken voor routine. Mensen nemen genoegen met een merk waar zij tevreden mee zijn. Merkloyaliteit is gebaseerd op een 'satisficing strategy' van klanten: zij versimpelen het koopproces door een beperkte set van merken in overweging te nemen. Vaak gebeurt dit onbewust.

Beter nog is bewuste loyaliteit. Klanten die steeds weer bewust voor u kiezen, op duidelijk gekozen gronden.



# De Customer Journey

9+

9+

9+

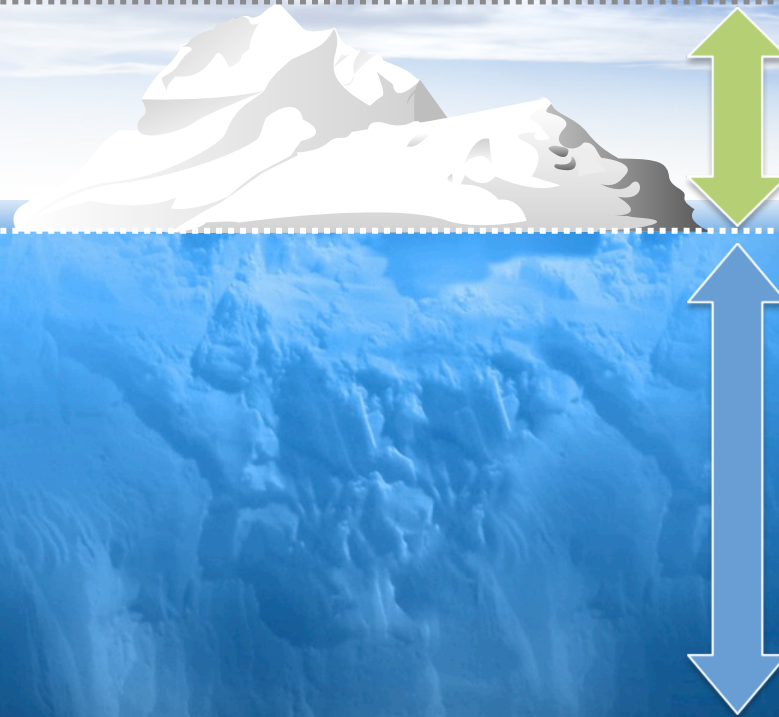
Wat zijn de **moments of truth**?

Hoe scoren we *hier* een 9+ ?



# Hoe komen we achter de klantbeleving?

## Gewoon maar vragen aan de klant?



BEWUST  
10%

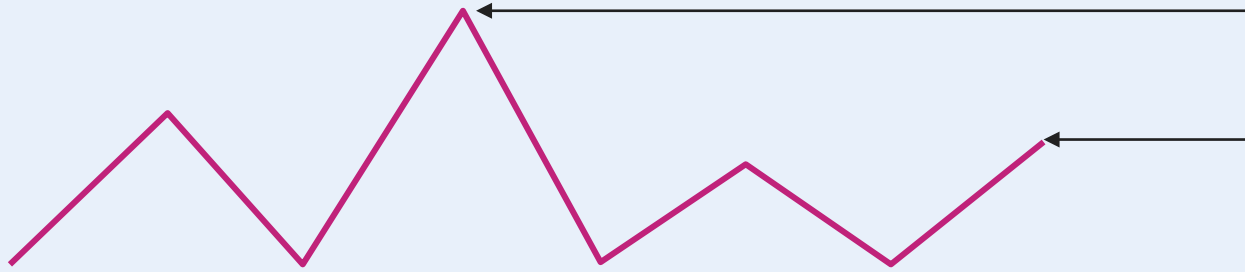
ONBEWUST  
90%

# Klantreis van de klant

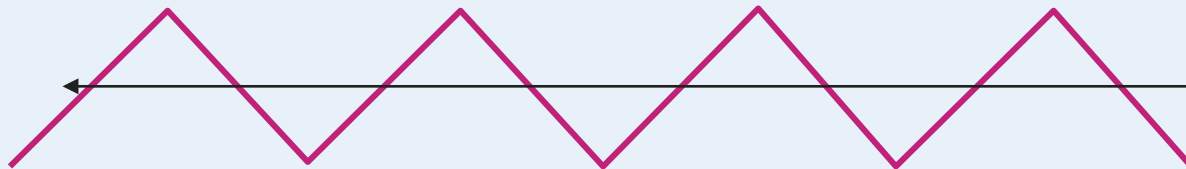
1. Onbewuste behoefte
2. Probleemonderkenning
3. Oplosintentie
4. Oriëntatie oplossingen (incl. substituten)
5. Afweging alternatieven
6. Beslissingsaankoop
7. Evaluatie



## 'Peak-End Rule'



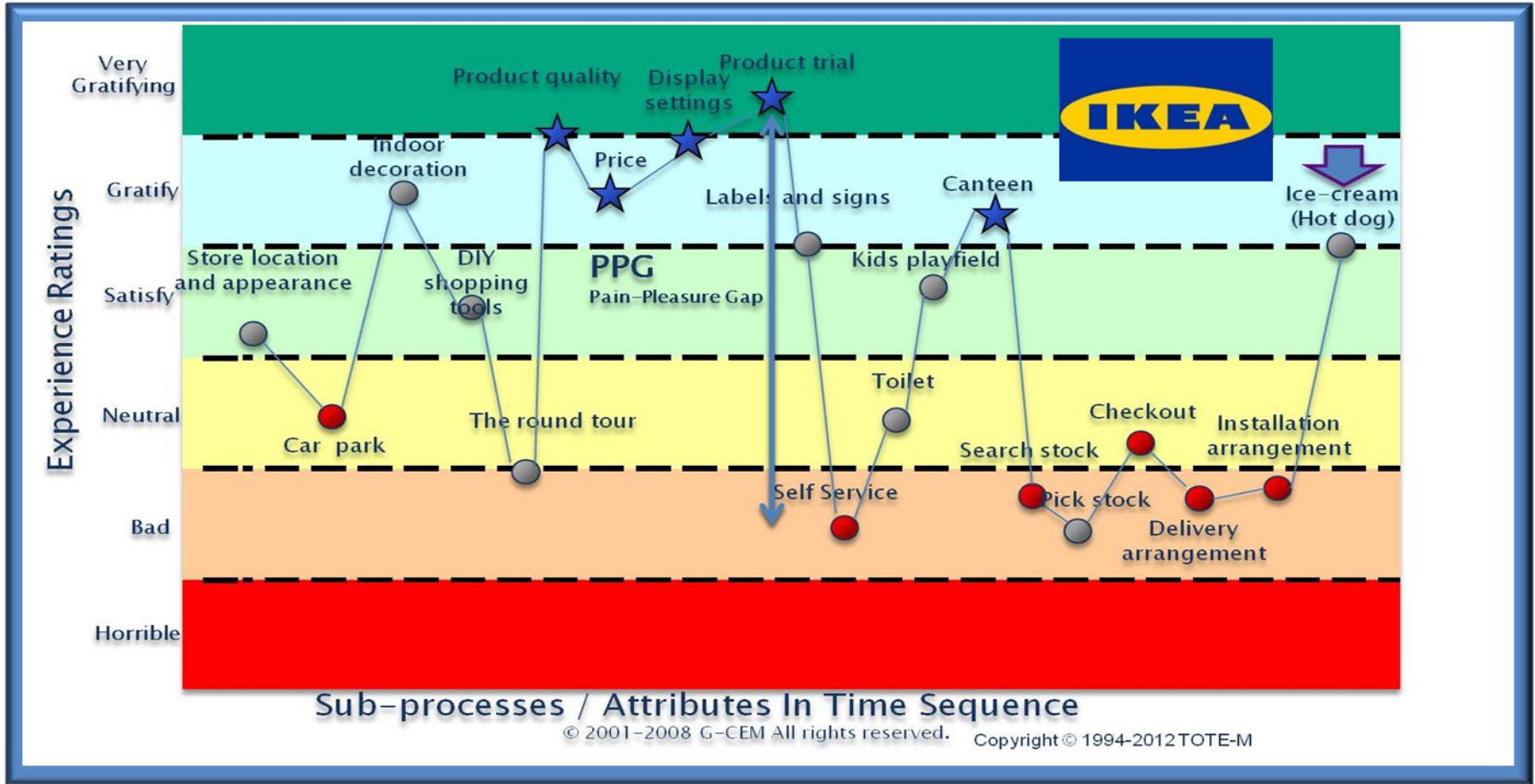
We judge our past experiences almost entirely on how they were at their peak and how they ended



Net pleasantness or unpleasantness, or the length of the experience is almost entirely disregarded

Source: 'Peak-End Rule' Daniel Kahneman, Nobel Prize Winner





# Customer Journey IKEA





# Ikea begrijpt het



## Voorafgaand aan klantproces?



### KLANT WORDEN

- Begrijpen wat je koopt
- Verwachtingen afstemmen
- Proces afstemmen
- Context begrijpen

## Klantproces?



### KLANT ZIJN

- Pro-actief: Welkom-call
- Pro-actief: Intake
- Pro-actief: Info bij 'alles voor de eerste keer'
- First-time-user advantage
- Relatie persoonlijk maken

## Na proces klant worden?

### KLANT BLIJVEN

- Verrassen (service boven verwachting)
- Relatie levend houden (persoonlijk houden)
- Geen onverwachte verrassingen
- Pro-actief: nieuwe informatie of kansen delen met de klant



*Don't tell me  
that you're funny,  
but tell me your joke*

