

Claudia Willemsen: 'Soulmate-marketing: alles voor de klant'

16-03-2016 23:18



Alleen door je als retailer in te leven in de klant en de vragen en wensen van die klant, kun je ervoor zorgen dat je succesvol wordt of blijft. "Of je nu een fysieke winkel hebt, een online shop of beide: werk samen met je klant. Vraag wat hij of zij wil en wat ze van je verwacht. Stel je kwetsbaar op, dat betaalt zich terug in waardevolle informatie."

Dat betekent volgens Willemsen overigens niet dat je als retailer maar alles hoeft te pikken van een klant. "Er wordt steeds meer gevraagd. Dat hoort er blijkbaar bij, maar dat betekent dat je als retailer ook wel wat mag vragen van de klant. Als je uitlegt dat je niet én korting én gratis verzending kunt weggeven en je vraagt de klant te kiezen voor een van de twee, zal die dat niet alleen begrijpen, hij waardeert het waarschijnlijk ook nog. In een goede relatie werkt het twee kanten op."

Marc Nelissen