

KLANTBEHOUD BEGINT MET VOORUITKIJKEN

NPS kijkt terug. FreshEyes® Reviews kijkt vooruit.

Beslissingen van klanten worden zichtbaar voordat ze impact hebben op je business.

FreshEyes® Reviews zijn onafhankelijke klantreviews die zichtbaar maken wat de volgende beslissing van je klant bepaalt. Tenacity onderzoekt de verwachtingen, relaties en ervaren waarde van de samenwerking. Je krijgt inzicht in risico's en kansen, met concrete aanknopingspunten voor actie.



ACHTERUITKIJKSPIEGEL

NPS / KTO

Hoe kijkt de klant terug?

Wat ging goed en wat kon beter?

Zou de klant je aanbevelen?



VOORRUIT

FreshEyes® Reviews

Wat wil de klant straks bereiken?

Wat verwacht de klant van jullie?

Waarop rust de volgende beslissing?

Tevredenheid gaat over de ervaring tot nu toe.

Loyaliteit is een beslissing over de toekomst.

Wat weet je niet over je belangrijkste klant?

Je hebt contractafspraken, KPI's, SLA's, openstaande acties en contactpersonen. Daarmee weet je nog niet automatisch hoe de mensen die straks beslissen de samenwerking ervaren. Of wat zij de komende periode willen bereiken. Juist die verwachtingen bepalen waarop zij jullie beoordelen, ook als die niet in de contractafspraken staan.

Precies daar zit het informatiegat dat FreshEyes® Reviews zichtbaar maken.

Drie perspectieven op wat voor je klant telt

Verwachtingen

Wat en waarom

Wat wil de klant bereiken?
Welke verwachtingen zijn daarbij bepalend en hoe beoordeelt de klant of de samenwerking succesvol is?

Relaties

Met wie

Wie beslist en wie beïnvloedt die beslissing? Hoe ervaren deze mensen de relaties, het contact en het vertrouwen tussen beide organisaties?

Inhoudelijke prestatie

Wat werkt en wat niet

Welke waarde ervaart de klant in de dienstverlening?
Welke problemen blijven bestaan en waar liggen kansen om meer bij te dragen?

Inzicht dat helpt om prioriteiten te stellen

Je ziet welke verwachtingen bepalend zijn voor behoud of uitbreiding, waar vertrouwen of twijfel ontstaat en welke prestaties de klant als waardevol ervaart. Zo kun je gericht handelen op basis van het perspectief van je klant.

Waarom onafhankelijk laten uitvoeren?

Een eigen medewerker is onderdeel van de samenwerking. Daardoor kan een klant zich inhouden en kan de interviewer geneigd zijn om uit te leggen, te verdedigen of bestaande aannames te bevestigen. Tenacity heeft die voorgeschiedenis niet en luistert om te begrijpen. Dat geeft de klant ruimte om vrijuit te spreken en helpt jouw organisatie om ook ongemakkelijke signalen te zien.

EEN ZORGVULDIG PROCES, UITGEVOERD DOOR TENACITY

Zo werken FreshEyes® Reviews.

Tenacity interviewt drie tot vijf beslissers en beïnvloeders afzonderlijk. Zo krijgt ieder ruimte voor een eigen perspectief. Hun verwachtingen en ervaringen kunnen verschillen. De vergelijking maakt overeenkomsten en verschillen zichtbaar, ook buiten het beeld van je vaste contactpersoon.

01

De juiste klant en mensen

Samen kiezen we een klant waar inzicht nodig is: bijvoorbeeld een contract dat over 18 maanden afloopt, een samenwerking die rommelig loopt, terugkerende issues of weinig zicht op de besluitvorming. Daarna selecteren we de relevante beslissers en beïnvloeders.

02

Goede introductie

De uitnodiging komt vanuit senior management. Tenacity bereidt deze stap voor en organiseert de interviews. Zo zijn doel, aanleiding en onafhankelijke rol vooraf duidelijk.

03

Individuele interviews

Tenacity interviewt de geselecteerde personen één-op-één. We luisteren om hun perspectief te begrijpen: verwachtingen, relaties en de ervaren waarde van de dienstverlening.

04

Analyse

De interviews worden opgenomen en uitgewerkt. Tenacity vergelijkt de perspectieven en duidt de bevindingen: wat betekent dit voor de samenwerking, waar ontstaan risico's en waar liggen kansen?

05

Rapportage en terugkoppeling

Het rapport bevat een transcriptie van de belangrijkste uitspraken van de klant, onze indrukken en advies. We bespreken de inzichten met het accountteam en vertalen ze naar vervolgstappen.

Doorlooptijd: 8 tot 12 weken

Tenacity adviseert over de selectie van klanten en te interviewen personen en regelt daarna de organisatie en uitvoering. De planning van de interviews maakt deel uit van de totale doorlooptijd.

VAN KLANTINZICHT NAAR ACTIE

Geen rapportcijfers.

De woorden van je klant.

Het rapport bevat een transcriptie van de belangrijkste uitspraken van de klant. Zo lees je wat de geïnterviewden zelf zeggen, met de kernpunten in de Key Quotes-kolom. Daarnaast geeft Tenacity haar indrukken en advies over risico's, kansen en vervolgstappen.



Voorbeeldrapport University-X: cover, retentiematrix en interview met Key Quotes.

Van inzicht naar concrete opvolging

Met het accountteam vertalen we de inzichten naar prioriteiten, concrete acties, eigenaarschap en afspraken over opvolging. Zo kan de klant zien wat er met de inbreng gebeurt.

**Welke klanten of contracten wil je
absoluut niet verliezen?**

www.tenacity.nl | klantenvoorhetleven@tenacity.nl