



**Whitepaper**

**Trouwe klanten nóg meer  
aan je zaak binden?**

**Beloon hen!**

**joyn**

# Waarom inzetten op loyalty?

**Een valkuil waar nogal wat ondernemers in trappen:** ze focussen alleen op nieuwe klanten. Maar wat met trouwe bezoekers – de ‘volgelingen’? Zorg ervoor dat zij blijven komen. Leg hen in de watten met een loyaliteitsprogramma: zij sparen punten via een (digitale) klantenkaart, en in ruil daarvoor geef jij ze een leuke beloning.

**“Trouwe klanten nóg meer aan jouw zaak binden? – Beloon hen!”**

## Inhoud

- 1** Trouwe klanten garanderen inkomsten
- 2** Maar trouwe klanten kunnen snel verdwijnen
- 3** Beloon de loyale consument met een digitale klantenkaart
- 4** Joyn: zo werkt het
- 5** Conclusie
- 6** Contact



## Trouwe klanten garanderen inkomsten

Het zijn vooral loyale klanten die van jouw zaak een succes maken. De cijfers liegen er niet om:

- Trouwe klanten zijn goed voor 72% van alle winkelbezoeken. En voor **80% van de inkomsten**.<sup>1</sup>
- Wordt 5% van de 'gewone' klanten loyaal? Dan **stijgt de winst** met minstens 25%.<sup>2</sup>
- Een bestaande klant overtuigen, is 6 tot **12 keer goedkoper** dan een nieuwe klant te overhalen.<sup>3</sup>

**Investeren in trouwe klanten loont.**

<sup>1</sup> V. Jarski, Surprising Facts About Customer Loyalty Facts (2013). Zie: <http://www.marketingprofs.com/chirp/2013/11338/surprising-facts-about-customer-loyalty-marketing-infographic>

<sup>2</sup> L. Licata, How to Increase Customer Loyalty with Email Marketing (2015). Zie: <https://www.bellycard.com/resources/increase-customer-loyalty-with-email-marketing/>

<sup>3</sup> L. Licata, How to Increase Customer Loyalty with Email Marketing (2015) Zie: <https://www.bellycard.com/resources/increase-customer-loyalty-with-email-marketing>



## Maar trouwe klanten kunnen snel verdwijnen

Dat vaste klanten wel vanzelf blijven komen? Dat is lang niet zeker. Want concurrenten liggen op de loer – online én offline. Een klant kan plots verdwijnen.

Enkele redenen:

- 1** Hij voelt **geen waardering**. Merkt een klant dat hij minder wordt beloofd dan een 'nieuweling'? Dan voelt hij zich benadeeld. En in een boze bui neemt hij instinctieve, maar drastische beslissingen.
- 2** Hij ontdekt een **gemakkelijkere optie**. Waarom is iemand klant: voor jouw goede producten, jouw sterke dienstverlening? Misschien. Maar de kans is groot dat het gewoon zijn gemakkelijkste optie is. Vindt hij dichterbij in de buurt iets gelijkaardigs? Dan gaat hij gewoon dáárheen.
- 3** Hij zwicht voor de **verleiding van een ander**. De concurrentie is hard: gratis goodies en fikse kortingen vliegen de consument om de oren. Zelfs de trouwste klant gaat wel eens door de knieën voor die verleidingstechnieken.

**Dus nee, een trouwe klant houden, is echt niet zo vanzelfsprekend. Het vraagt wat inspanning.**

“De consument doet vandaag alles met zijn smartphone in de hand – ook shoppen.”



## Beloon de loyale consument met een digitale klantenkaart

Hoe je jouw klanten aan je bindt? Door hen **in de watten te leggen**: beloon hen voor hun trouw met een loyaliteitsprogramma.

Concreet? Werk met een klantenkaart: *'zoveel aankopen zijn goed voor dit of dat extraatje'*. Het concept bestaat al jaren. Is het dan niet oubollig en zelfs achterhaald? Ja, als je kiest voor de traditionele papieren kaart. Onderzoek toont aan dat de consument in de VS gemiddeld 29 kaarten heeft, waarvan hij er maar 12 gebruikt.<sup>4</sup>

Wil je dat je klanten actief meedoen met jouw loyaliteitsprogramma? Bezorg hen dan een **digitale kaart met bijbehorende app**. Het is dé marketingtrend. Hoe kan het ook anders: de consument doet vandaag alles met zijn smartphone in de hand – ook shoppen. Grote merken als Starbucks, Kellogg's en Macy's plukken er al volop de vruchten van. Doe jij dat straks ook – als lokale ondernemer? Ja! En het kan met dezelfde tools als deze waar multinationals mee werken, maar dan veel gemakkelijker!

<sup>4</sup> Colloquy, The 2015 Colloquy Loyalty Consensus (2015).  
Zie: <https://www.colloquy.com/latest-news/2015-colloquy-loyalty-census/>



**Als je jouw trouwe klanten slimmer benadert, genereer je meer opbrengsten. Ondernemers hebben daarom behoefte aan een uitgekiend loyaliteitsprogramma.**

## Analyseer het koopgedrag van je klant en speel zo beter in op zijn wensen

### DIGITALE KAART: VOORDELEN VOOR DE KLANT

Een digitale kaart is bijzonder populair bij de consument.

#### Drie redenen:

1. Het systeem werkt via een app. Omdat die op de klant zijn smartphone staat, heeft hij zijn kaart dus **altijd op zak**.
2. Via de app krijgt jouw klant een overzicht van zijn puntenstatus en beloningen. Zo duikt **gamificatie** op: hij beschouwt het als een spelletje en wil snel doorgroeien naar het volgende level van beloningen.
3. Je klant voelt zich bevoordeeld. Zijn loyaliteit wordt eindelijk beloond én hij is altijd als eerste op de hoogte van de **beste deals**: dat waardeert hij.

### DIGITALE KAART: VOORDELEN VOOR JOU

Een digitale kaart levert je een schat aan **waardevolle data** op. Want je traceert het koopgedrag van iedere klant. Zo leer je hem beter kennen en speel je **nóg** beter in op zijn wensen. Hoe? Met aantrekkelijke, gepersonaliseerde mails en aanbiedingen die jij stuurt naar de door jou geselecteerde doelgroep.

#### Enkele voorbeelden:

In jouw **horecazaak** komt een aantal klanten uitsluitend langs voor de lunch. Stuur ze eens een interessante korting voor een diner.

Merk je dat bepaalde klanten jouw **kledingzaak** al even niet meer bezochten? Mail ze dat er bij hun volgende aankoop een leuke shoppingbag klaarligt.

In jouw **kapperszaak** kiezen bepaalde klanten enkel voor een knipbeurt. Stuur hen een bon voor een gratis brushing.



Een klant laat enkel zijn mailadres achter: in ruil krijgt hij zijn Joyn-kaart.

## Joyn: zo werkt het

Joyn biedt je een eenvoudig loyaliteitsprogramma aan: daarmee verzamelt jouw klant punten bij jou én bij andere Joyn-ondernemers. Hoe werkt het?

### Voor jouw klant

Een klant laat zijn mailadres achter: in ruil krijgt hij zijn Joyn-kaart. Die heeft de vorm van een bankkaart – hij bergt deze dus gemakkelijk op in zijn portefeuille. In principe hoeft hij die kaart niet eens te gebruiken. Want als de gratis app op zijn smartphone staat, identificeert hij zich daarmee. De app doet trouwens nog veel meer.

Jouw klant:

- checkt in één oogopslag **hoeveel punten** hij verwijderd is van zijn volgende beloning;
- ontdekt welke **andere Joyn-ondernemers** er in de buurt zijn;
- kan **betalen** via de app: zo hoeft hij niet eens cash op zak te hebben.

### Voor jou

Jij zorgt bij voorkeur zelf voor een ablet (Android of iOS) of een Android betaalautomaat en plaatst deze op je toonbank. Het installeren van de business software duurt slechts enkele minuten.

Scant jouw klant zijn Joyn-kaart of app? Dan registreert het slimme softwaresysteem alle acties én onthult het waardevolle data. Die gebruik jij om je marketingactiviteiten te optimaliseren. Als je dat wil, helpen wij je daarbij.



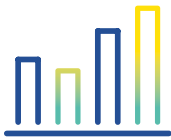
## Conclusie

Trouwe klanten houden je onderneming financieel gezond. Hoe bind je hen aan je – zodat jij met een gerust hart zaken blijft doen? Verwen hen: zij sparen punten, jij geeft er iets leuks voor in de plaats.

**Het loyaliteitsprogramma van Joyn gaat nog een stuk verder.** Het registreert alle aankopen in jouw winkel én geeft je een schat aan klanteninfo om veel gericht aan marketing te doen. Ook in Nederland zijn er al talloze Joyn-ondernemers. Hoor jij daar zometeen ook bij? Zo help je niet alleen je eigen zaak groeien, maar versterk je ook de lokale economie!



# Hét loyalty- en marketingplatform op maat van elke lokale winkelier



## Waardevolle inzichten

Alle statistieken over jouw klanten en hun koopgedrag in een oogopslag.



## Loyalty programma

Klanten gebruiken de Joyn- app of klantenkaart om te scannen op jouw tablet, smartphone of Android betaalautomaat.



## Up-to-date klantenbestand

Bouw aan je digitaal klantenbestand en leer zo je klanten nog beter kennen.

## 100% geïntegreerd

Joyn sluit je naadloos aan op de meest gebruikte kassasystemen.



## Automatische e-mailcampagnes

Verras je klanten op hun verjaardag, herinner ze aan acties of creëer zelf unieke en doelgerichte e-mails.



## Spaar en beloon klanten in jouw webshop

Met de plug-ins voor webshops sparen klanten ook online punten en wisselen zij ze in bij het afrekenen.



## Automatische Google reviews

Laat je klanten jouw zaak automatisch de sterren geven die jij verdient.



## Helemaal AVG-proof

Jouw klantenbestand voldoet aan de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming.



## Deelbare coupons

Een toffe actie? Laat je klanten jouw coupon via alle mogelijke kanalen delen: SMS, social, noem maar op!

## Persoonlijke begeleiding

Onze coaches helpen je starten en leiden je door alle mogelijkheden.





## Contact

Onze medewerkers zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9:00u tot en met 17:00u via het telefoonnummer +32 23 02 73 82.

Of mail naar [hello@joyn.eu](mailto:hello@joyn.eu).

[www.joyn.eu](http://www.joyn.eu)

**joyn**