

Analyse Klantrelaties en Service

Intern Document - Vertrouwelijk

Analyse Klantrelaties

De relatie tussen Jacotech en haar klanten is traditioneel sterk en persoonlijk, maar kent kwetsbaarheden in een moderniserende markt.

Huidige Relatievormen

- **Persoonlijk & Direct:** Contact verloopt via korte lijnen, vaak direct met de eigenaar of monteurs. Dit schept vertrouwen.
- **Service-on-Demand:** De relatie is veelal reactief; de klant belt bij een probleem of behoefte. Er is sprake van een hoge gunfactor door bewezen diensten in het verleden.
- **Loyaliteit:** Bestaande klanten zijn trouw, maar deze loyaliteit is passief. Er wordt weinig gedaan om de relatie actief te verdiepen buiten de transactiemomenten om.

Uitdagingen

- **Gebrek aan Accountmanagement:** Er is geen gestructureerd proces voor het onderhouden van contacten met klanten die geen actuele storing hebben.
- **Kwetsbaarheid:** Doordat de relatie niet actief wordt gemanaged, is er een risico dat klanten 'stil' vertrekken naar concurrenten die wel proactief zijn.

Gewenste Situatie

De ambitie is om te verschuiven naar een **Partnership-model**:

- Van leverancier naar strategisch adviseur.
- Proactief meedenken over procesoptimalisatie bij de klant.
- Structurele contactmomenten via onderhoudscontracten en nieuwsbrieven.