



joyn

Whitepaper

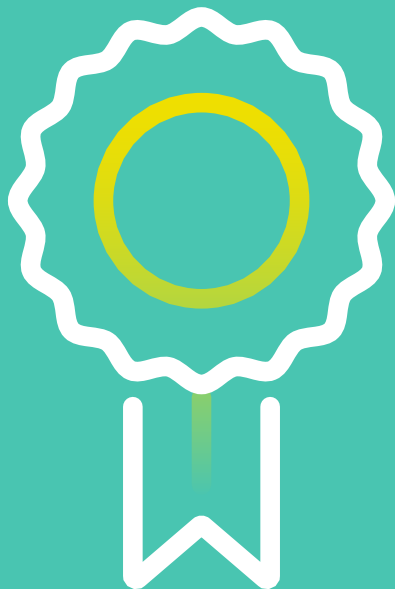
**Trouwe klanten nóg
meer aan je zaak binden?
Beloon hen!**

WAAROM LOYALTY

Een valkuil waarin nogal wat handelaars 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 jij geeft een leuke beloning in ruil.



*"Trouwe klanten nóg meer
aan uw zaak binden?
Beloon hen!"*



INDEX

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



Trouwe klanten stellen inkomsten veilig

Het zijn vooral loyale klanten die een zaak laten draaien. De cijfers liegen er niet om:

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

Investeren in trouwe klanten loont dus meer dan de moeite.



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

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

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



"Merkt een klant dat hij minder wordt beloond dan een 'nieuweling'? Dan voelt hij zich benadeeld."

Maar trouwe klanten kunnen snel verdwijnen

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

Enkele redenen:

1

Hij voelt **geen appreciatie**. Merkt een klant dat hij minder wordt beloond 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 uw prima producten, uw 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 rond de oren. Zelfs de trouwste klant gaat wel eens door de knieën voor die verleidingstechnieken.

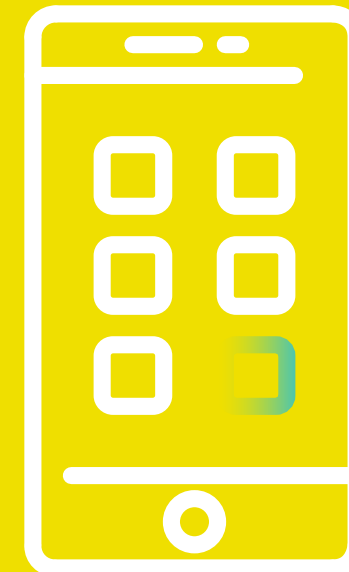
Dus nee, een trouwe klant houden, is echt niet zo vanzelfsprekend. Het vraagt wat inspanning.

Beloon de loyale consument met een digitale klantenkaart

Hoe u uw klanten aan u 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 u kiest voor de traditionele papieren kaart. Onderzoek toont dat de consument in de VS gemiddeld 29 kaarten heeft, waarvan hij er maar 12 gebruikt.⁴

Wilt u dat uw klanten actief meedoen met uw 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. Kleppers als Starbucks, Kellogg's en Macy's plukken er al volop de vruchten van. Doet u dat straks ook – als lokale handelaar? Ja!

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



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





*“Want u traceert het
koopgedrag van iedere klant.
Zo leert u hem beter kennen
en speelt u nóg beter in op
zijn wensen.”*

DIGITALE KAART: VOORDELEN VOOR UW KLANT

Een digitale kaart is bijzonder
gegeerd 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 uw klant een
overzicht van zijn puntenstatus
en beloningen. Zo duikt
gamificatie op: hij beschouwt
het als een spelletje en wil snel
doorstoten naar het volgende
level van beloningen.
3. Uw 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 U

Een digitale kaart levert u een
schat aan **waardevolle data** op.
Want u traceert het koopgedrag
van iedere klant. Zo leert u
hem beter kennen en speelt u
nóg beter in op zijn wensen.
Hoe? Met aanlokkelijke,
gepersonaliseerde mails
die u stuurt naar bepaalde
klantengroepen.

Enkele voorbeelden:

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

Merkt u dat bepaalde klanten
uw **kledingzaak** al even niet
meer bezochten? Mail ze dat er
bij hun volgende aankoop een
leuke shoppingbag klaarligt.

In uw **kapperszaak**
willen bepaalde klanten
alléén een knipbeurt.
Stuur hen een bon voor een
gratis brushing.

Als u uw trouwe klanten slimmer benadert, genereert u meer
opbrengsten. Handelaars hebben daarom nood aan een uitgekiend
loyaliteitsprogramma. En dankzij joyn is dat er eindelijk ook in
Vlaanderen.

Joyn-kaart: zó werkt het

Joyn biedt u een eenvoudig loyaliteitsprogramma aan: daarmee verzamelt uw klant punten bij u én bij andere joyn-handelaars. Hoe werkt het?

Voor uw klant

Een klant laat bij u alleen zijn mailadres achter: in ruil krijgt hij zijn joyn-kaart. Die heeft de vorm van een bankkaart – hij bergt ze 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.

Uw klant:

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

Voor u

U krijgt een tablet die u op uw toonbank plaatst. Scant uw klant zijn kaart of smartphone ermee? Dan registreert een slim softwaresysteem alle acties én onthult dat u waardevolle data. Die gebruikt u om uw marketingactiviteiten te optimaliseren. Als u dat wilt, helpen we u daarbij.

*“Een klant laat bij u
alleen zijn mailadres
achter: in ruil krijgt hij
zijn joyn-kaart.”*





Besluit

Trouwe klanten houden uw onderneming financieel gezond. Hoe bindt u hen aan u - zodat u met een gerust hart zaken blijft doen? Verwen hen: zij sparen punten, u geeft iets leuks in ruil.

Het loyaliteitsprogramma van joyn gaat nog een stuk verder. Het registreert alle aankopen in uw winkel én geeft u een schat aan klanteninfo om veel gericht aan marketing te doen. In Vlaanderen zijn er al honderden joyn-handelaars. Bent u straks ook lid van dat uitgebreide netwerk?



joyn

MEER INFO?

www.joyn.be
info@joyn.be
078 48 50 59

CONTACT

Joyn Belgium nv
Rue Royale 146
1000 Brussel
