



**CMI**

Customer Marketing International



**Customer Performance Manager™**

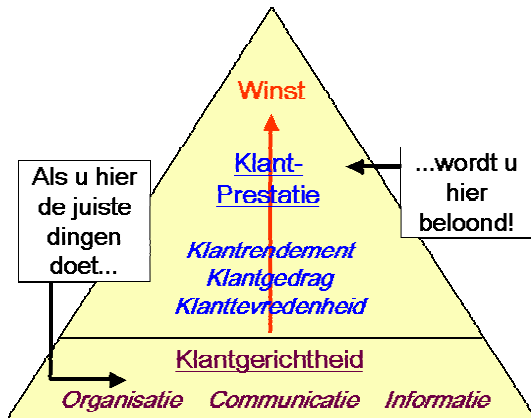
**&**

**Customer Focus Manager™**

*Verbeter uw klantrendement, klantgedrag en  
klanttevredenheid met de Customer Performance Manager.  
Verbeter uw klantgerichtheid met de Customer Focus Manager.*

## De Customer Marketing Methode™

Aan de basis van onze applicaties staat de Customer Marketing Methode. De Customer Marketing Methode verhoogt uw winst door het meten en verbeteren van enerzijds de Klantprestatie en anderzijds de Klantgerichtheid binnen uw onderneming. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van het volgende model:



Voorbeelden van Klantprestatie:

- Maak ik wel winst per klant als ik alle kosten toereken, inclusief marketing, verkoop en overhead?
- Wat is ons klantaandeel – in welke mate voorzien wij in zijn behoeftes, en in welke mate doen onze concurrenten dat?
- Zijn onze klanten echt tevreden of is er maar weinig voor nodig om hen in de armen van andere partijen te drijven?

Voorbeelden van Klantgerichtheid:

- In hoeverre schept het management de voorwaarden voor de medewerkers?

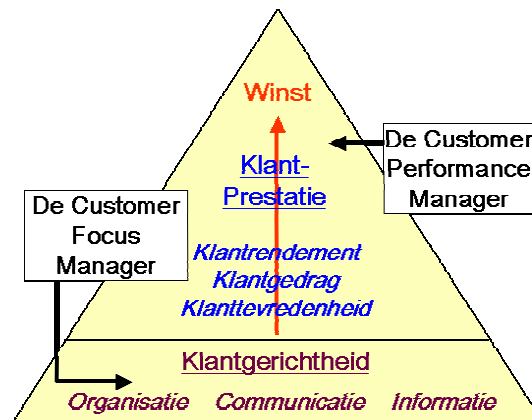
- Wordt er zorgvuldig en correct met de klant gecommuniceerd?
- Zijn onze klantgegevens accuraat en toegankelijk?

Het model weerspiegelt de gedachte dat als uw onderneming klantgericht is, uw klanten zeer tevreden zullen zijn. En als uw klanten tevreden zijn, zullen ze een groot deel van hun zaken bij u onderbrengen, vaak zonder grote marketing- en verkoopinspanning en zonder een zo laag mogelijke prijs te bedingen. Dit positieve klantgedrag leidt tot meer bedrijfswinst!

Het is een eenvoudig concept. Maar als u de factoren in het model niet kunt meten, dan kunt u deze ook niet managen!

Hiertoe heeft CMI de Customer Marketing Suite ontwikkeld, bestaande uit:

- De Customer Performance Manager
- De Customer Focus Manager.



Met behulp van deze applicaties kunt u de vereiste klantgegevens registreren en analyseren, actieplannen opstellen en monitoren.

## Meer informatie?

Neem voor meer informatie of een demonstratie van de software contact met ons op:

### Customer Marketing International BV

Demkaweg 11  
3555 HW Utrecht

Postbus 9016  
3506 GA Utrecht

Tel: +31 (0) 30-2428320

Email: [info@customermarketing.com](mailto:info@customermarketing.com)

Website: [www.customermarketing.com](http://www.customermarketing.com)



## De Customer Focus Manager™ in een Notendop

Verbeter de klantgerichtheid van uw bedrijf met de Customer Focus Manager, een applicatie gebaseerd op de Customer Marketing Methode®.

Vul het Enquêteformulier in, met stellingen over organisaties en hun klantprocessen.

De analyse identificeert verbeterprioriteiten voor de onderneming als geheel en per domein.

Evalueer de huidige versus de gewenste situatie op 22 aspecten van klantgerichtheid met de CFM rapportage.

Vergelijk de scores van een afdeling of team met elkaar of met het gemiddelde van de gehele onderneming.

Identificeer de ruimte tussen de huidige en de gewenste situatie met de Customer Focus Gap Chart.

Plan en monitor acties ter verbetering van de klantgerichtheid binnen de onderneming met de Customer Focus Improvement Planner.