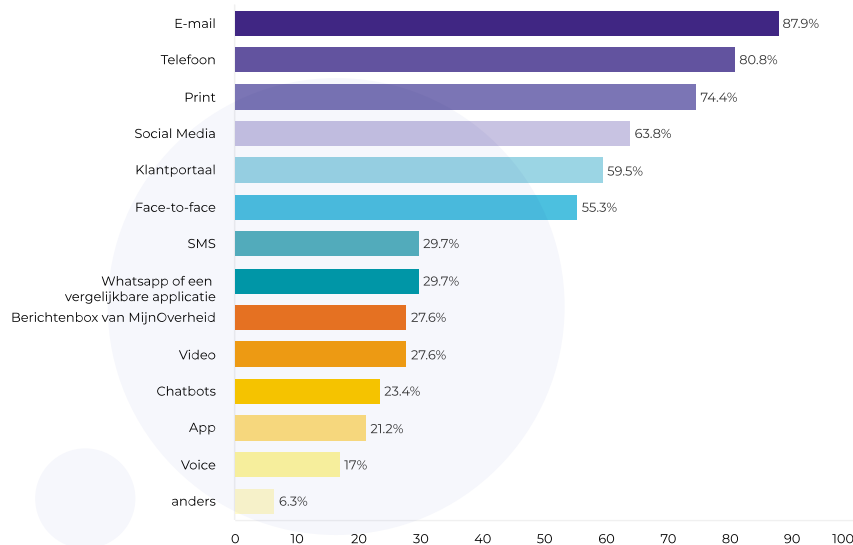




DE KLANT BEPAALT EN ZIT IN DE DRIVERS SEAT

#1 De klant bepaalt

Nu bepalen organisaties vaak nog hoe klanten met de organisatie communiceren. Maar volgens klantcommunicatie-experts gaat deze regieverhouding volledig kantelen de komende jaren. Klanten willen en krijgen meer de regie over allerlei zaken. En dus ook over de manier waarop én wanneer zij met organisaties communiceren. **68,7%** van de klantcommunicatie-experts **vindt het een goede ontwikkeling dat klanten de komende jaren veel meer regie gaan eisen.**



▲ Organisaties communiceren het vaakst per e-mail (87,2%) en telefoon (80,8%) met hun klanten. Minder populaire kanalen zijn op dit moment chatbots (23,4%), app (21,2%) en Voice (17%).



CHALLENGE

Op het juiste moment via het juiste kanaal de juiste boodschap communiceren

#2 Van massacommunicatie naar hyperpersonalisatie

Klantcommunicatie-experts verwachten dat klantcommunicatie nóg persoonlijker wordt in 2035. Klanten bepalen de productspecificaties, het kanaal, tijdstip en aanspreektitel. En tegelijkertijd weten organisaties steeds meer van hun klanten, waardoor ze zelfs de tone of voice specifiek voor één klant kunnen aanpassen. Hyperpersonalisatie komt eraan en wordt de standaard. De organisaties die dit niet kunnen leveren, krijgen het moeilijk.



#3 24/7 beschikbaar met heldere communicatie

Klanten bepalen straks niet alleen hóe het contact met de organisatie plaatsvindt. Zij eisen ook direct antwoord op hun verzoek. En lukt dat niet, dan willen klanten helderheid over de stappen en de doorlooptijd van hun verzoek. Helderheid is daarbij belangrijker dan snelheid. Deze snelheid vraagt veel van organisaties. Zij moeten 24/7 bereikbaar zijn én 24/7 een real-time beeld hebben van alle klantcommunicatie. **27,1%** van de klantcommunicatie-experts **staat op dit moment positief tegenover deze ontwikkeling.**



CONTROL

Maak marketing en communicatie klant- en techniekgedreven

#4 Vertrouwen en relevantie zijn key

Waar sta je als organisatie voor, hoe communiceer je dat én hoe denken anderen over jouw aanbod? Deze factoren gaan bepalen voor welke merken klanten kiezen.

#5 Klanten willen gemak

Met een mijn.klant-omgeving zet je jouw klanten pas écht in de drivers seat. Ontwikkel een eigen omgeving van en voor klanten. De klanten bepalen vervolgens wie op hun omgeving mag, welke data de verschillende partijen mogen zien en welke data partijen mogen delen. Uiteraard binnen wettelijke kaders. Zo hoeven klanten niet meer op diverse portalen in te loggen, maar loggen bedrijven in op de mijn.klant-omgeving om deze gegevens op te halen.



CONNECT

Van een procesgedreven naar volledig klantgedreven organisatie

Zitten jouw klanten al in de drivers seat? Lees alles over deze trend in het trendrapport 'Dé 4 trends in klantcommunicatie'.

Scan de QR-code, vul je gegevens in en ontvang het rapport in je mail- of brievenbus.



**LEADING
CUSTOMER
COMMUNICATION**

ADDCOMM