



Klantloyaliteit Checklist

De belangrijkste aspecten van digitale klantloyaliteit

Voor veel bedrijven wordt digitale klantloyaliteit steeds belangrijker. Dat is niet verrassend: de smartphone is uitgegroeid tot een onmisbaar onderdeel van het dagelijks leven en daarmee tot het ideale kanaal om klanten direct en eenvoudig te bereiken. Merken die consequent aanwezig zijn, creëren nabijheid zonder opdringerig te zijn.

Om deze relatie echt te laten werken, is relevante content essentieel. Aanbiedingen, aanbevelingen of kleine, gepersonaliseerde incentives zijn bijzonder effectief wanneer ze gebaseerd zijn op echte data, zoals aankoopgeschiedenis, interesses of feedback van klanten. Data-analyse maakt het bovendien mogelijk om snel te herkennen welke acties

succesvol zijn en waar nog optimalisatiepotentieel ligt. Wie op zoek is naar oplossingen voor digitale klantloyaliteit, merkt al snel hoe groot het aanbod is en welke vragen daarbij ontstaan:

Welke functies zijn echt waardevol? Is de implementatie eenvoudig? En welke resultaten zijn realistisch te verwachten?

Als praktische leidraad hebben we de meest voorkomende vragen uit meer dan 1.000 klantprojecten verzameld, evenals de belangrijkste aandachtspunten bij het kiezen en implementeren van een digitale oplossing voor klantloyaliteit.

Vanuit het perspectief van het bedrijf

Veelgestelde vragen

- ☐ Wil ik een gepersonaliseerde app die de visuele identiteit van mijn bedrijf weerspiegelt?
- ☐ Welke kosten brengt dit voor mijn bedrijf met zich mee?

Functionaliteiten en mogelijkheden

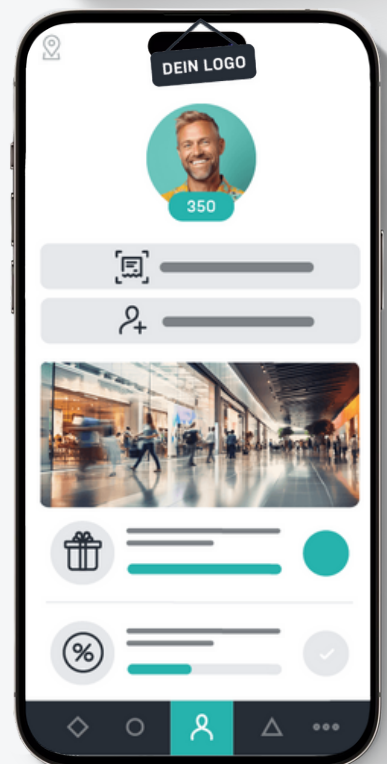
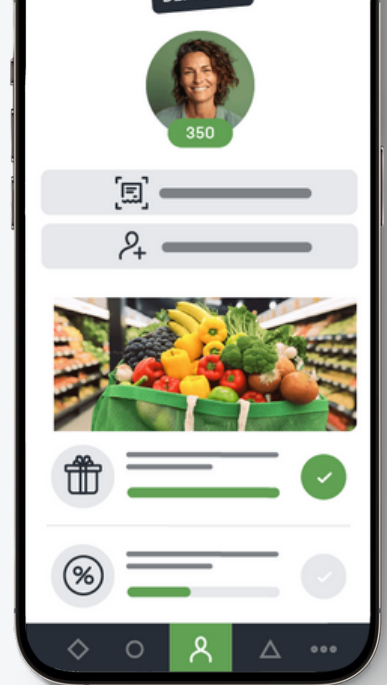
- ☐ Beschikt de app over een onafhankelijk beheerpaneel?
- ☐ Welke gegevens over mijn klanten levert de app?
- ☐ Is het mogelijk om sms-berichten, pushmeldingen en nieuwsbrieven te versturen?
- ☐ Kunnen digitale betalingen of aankoopprocessen rechtstreeks via de app worden uitgevoerd?
- ☐ Welke klantinformatie biedt de app en welke acties kan ik hieruit afleiden?
- ☐ Beschik ik over een volledig CRM-systeem met alle klantgegevens?
- ☐ Hoe worden socialmediakanalen geïntegreerd?
- ☐ Is het mogelijk om een webshop in de app te integreren?
- ☐ Is het beheerpaneel gebruiksvriendelijk en intuïtief, bijvoorbeeld voor analyse en optimalisatie van de app?
- ☐ Is het mogelijk om de doelgroep nauwkeurig te segmenteren (bijvoorbeeld op leeftijd, geslacht of locatie) om klanten persoonlijk te benaderen?
- ☐ Welke extra functies heeft mijn bedrijf nodig? (bijvoorbeeld vooraf bestellen, menu's, wedstrijden, reserveringssysteem, contactformulier, enz.)

Gegevensbescherming, veiligheid en naleving van wetgeving

- ☐ Waar worden de gegevens opgeslagen?
- ☐ Hoe kan ik mij beschermen tegen fraude of misbruik?
- ☐ Wie is de eigenaar van de app en wat gebeurt er als de samenwerking met de leverancier wordt beëindigd?
- ☐ Wie is op lange termijn eigenaar van de gegevens en wie kan deze beheren?

Technische aspecten

- ☐ Wie is verantwoordelijk voor foutoplossing, hosting en onderhoud van de app?
- ☐ Is er een versie van de app beschikbaar voor Android en iOS?
- ☐ Kan de app op elk moment eenvoudig en snel worden uitgebreid?



Vanuit het perspectief van de klant

- ☐ Snel en eenvoudig inloggen – zonder ingewikkelde registratie
- ☐ Hoe lang duurt het registratieproces en welke gegevens moeten klanten invullen?
- ☐ Is er een duidelijk overzicht van punten of het loyaliteitssaldo beschikbaar?
- ☐ Intuïtieve navigatie in de app – kan het ontwerp worden aangepast, bijvoorbeeld met een lijst- of menuweergave?
- ☐ Zijn er aantrekkelijke incentives voor klanten (beloningen, bonussen, gamification, enz.)?
- ☐ Is voor mijn bedrijf een gepersonaliseerde aanpak geschikter dan het massaal versturen van e-mails?
- ☐ Kan de app eenvoudig worden aanbevolen aan vrienden en bekenden?
- ☐ Scoort de app met een aantrekkelijk design en gebruiksgemak?

Wil je meer informatie?

We bieden je graag persoonlijk en vrijblijvend advies. Tijdens een gratis consult van 30 minuten laat een van onze experts op het gebied van klantloyaliteit zien waar jouw grootste kansen liggen.

Scan eenvoudig de QR-code en kies een moment dat jou het beste uitkomt.
Natuurlijk kun je ook op elk moment contact met ons opnemen via e-mail of telefoon.

