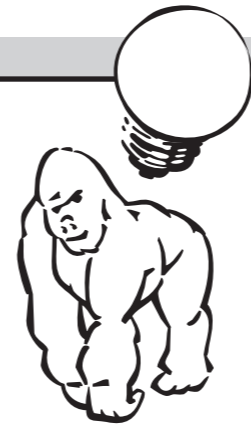


Klantsegmentatie

Wie is uw klant en waarom is de klant loyaal aan u?

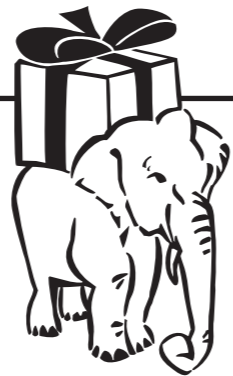
Op welk klantsegment gaat u focussen en waarom?
Welke type klant in dit segment wilt u bedienen?
Begrijpt u de 'klant achter de klant'-gedachte?
Hoe ziet de klant u?



Klantproductinnovatie

Welke klantvraag beantwoordt uw organisatie voor nu en in de toekomst?

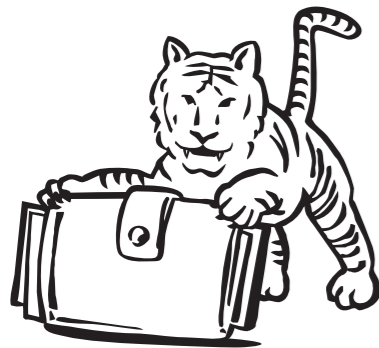
Welke producten en/of diensten voldoen aan de vraag van uw klant?
Welke prijs wil uw klant betalen voor uw product of dienst?
Hoe brengt u uw product-/dienstenstrategie bij de klant (verkoopkanalen)?
Wat is product/dienstsstrategie: zelf maken, inkopen of samenwerken met partners (make, buy or partnering)?



Klantwaardecreatie

Hoe creëert u strategische waarde voor uw stakeholders?

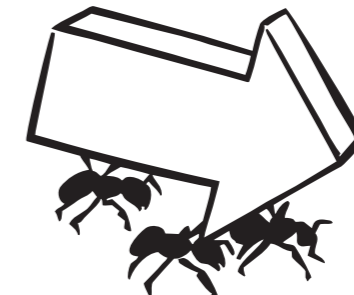
Welke waarde voegt uw organisatie toe aan haar klanten?
Welke waardecreërende strategieën past u toe en is dit duurzaam?
Welke kennis, welke vaardigheden en welk leiderschap zijn gewenst voor klantwaardecreatie?
Hoe is de gehele keten georganiseerd?
Hoe creëert uw organisatie klantloyaliteit?



Klantfinanciën

Biedt u kostentransparantie aan de klant en begrijpt u uw verdienmodel nog?

Wat zijn de externe factoren die invloed hebben op uw verdienmodel?
Hoe verdient uw organisatie haar inkomsten?
Wat is het verlies en de winst (financieel en niet-financieel) per klant?
Wat is de optimale kostenstructuur voor de organisatie en is uw organisatie schaalbaar?



Klantgerichte processen

Hoe bent u georganiseerd om uw klant te servicen?

Welke processen creëren waarde voor uw klant?
Wat zijn de waarde-elementen (waardedrijvers) van uw organisatie?
Welke technologie ondersteunt uw organisatie op een duurzame wijze?
Welke innovatie is er nodig om de klant te blijven bedienen?
Welke processen wenst u zelf uit te voeren en welke niet (meer) en waarom niet of wel?