

INTERNATIONALE PUBLICATIES OVER SALES

Relatiebeheer is belangrijk voor elke organisatie, van multinational tot eenmanszaak. De laatste tien jaar zijn er uitgebreide theorieën op het gebied van relatiebeheer ontwikkeld en is relatiebeheer uitgegroeid tot een aparte discipline met aparte softwaretoepassingen en een aparte naam: Customer Relationship Management (CRM). De essentie van CRM is het ontwikkelen, onderhouden en optimaal benutten van klantrelaties. Door teleurstellingen met de invoering van CRM software, heeft het echter een negatieve bijklank gekregen, terwijl het in de kern nog steeds een krachtig concept is.



In een tijd waarin de klant van koning keizer is geworden, blijkt het onderhouden van een langdurige, winstgevendende relatie met die klant de sleutel naar duurzaam ondernemingssucces. Bedrijven hebben daarom massaal het concept Customer Relationship Management omarmd en menige onderneming stort zich vol overgave op de vertaalslag naar de marketingpraktijk van alledag. Dat is niet eenvoudig. Wilt u CRM goed invoeren, dan heeft dat ingrijpende gevolgen voor de onderneming als geheel, zo stellen de auteurs Rob Beltman, Ed Peelen en Philip Waalewijn in hun boek 'CRM de klant centraal'. Deze Marketingwijzer biedt inzicht in de vijf onderdelen die een bedrijf goed moet beheersen om een hoogwaardige relatie met een individuele klant aan te kunnen gaan: strategie, contactmanagement, klantenmanagement, datamanagement en operationeel management. De selectie uit de (internationale) vakliteratuur, cases en checklists in dit boek is weliswaar enigszins gedateerd, maar zal marketeers toch helpen de kloof tussen theorie en praktijk met succes te overbruggen.

'CRM in de praktijk' van Sjors van Leeuwen is een praktische handleiding voor het succesvol implementeren van CRM als strategie in uw organisatie. Het verschilt van vele andere publicaties doordat het een integrale beschrijving geeft van de meest uiteenlopende facetten van de implementatie van CRM. Ook komen 'lessons learned' van de afgelopen jaren uitgebreid aan bod. In de opzet van het boek is gekozen voor een puntsgewijze opsomming aan het einde van iedere

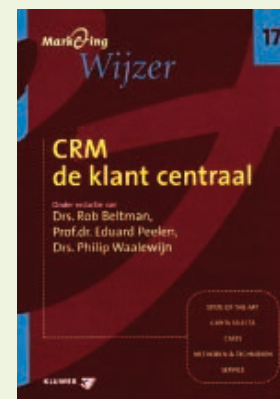
paragraaf. Ik vind dat een prima keuze die het boek ook voor educatieve doeleinden zeer geslaagd maakt. Voor de professionele lezer betekent dit dat je snel de hoofdpunten vindt voor die cruciale presentatie waarmee je een managementteam wilt overtuigen. Ook is de keuze om regelmatig korte cases op te nemen het applaudiseren waard. Het boek leest hierdoor vlot weg en biedt de mogelijkheid naar keuze te springen tussen theorie en praktijk. Ook de potentiële opbrengsten van CRM worden belicht. Het betreft een lastig onderwerp waar menig managementboek vervalt in vaagheden en standaard opsommingen. Ook hier blijft de auteur prima overeind en biedt houvast om, samen met een financieel deskundige, een stap voor stap ROI calculatie te maken. Hij helpt, in lijn met de gehanteerde klantwaarde formule, een prognose van te verwachten opbrengsten te maken en hierop de toetsen van standaard investeringsprojecten los te laten. Een nuchtere en goed hanteerbare analyse is het resultaat. Het stappenplan voor het opstellen van de CRM strategie is helder, duidelijk opgebouwd, goed doordacht en beslaat maar liefst negentig pagina's, de implementatie ervan nog eens vijftig pagina's. Op het eerste gezicht een vreemde verhouding voor een boek dat vooral over de praktijk wil gaan, maar de auteur beseft duidelijk dat het in de praktijk juist bij de strategie misgaat. Dit boek verdient zeker een plaats in uw boekenkast. Het is nuchter, degelijk en biedt zeker voldoende houvast om een CRM strategie op een gedegen wijze te formuleren. Het waarschuwt u voor de meest voorkomende implementatiefouten en voldoet als praktische leidraad.

CRM de klant centraal

Auteurs: Rob Beltman, Ed Peelen, Philip Waalewijn

Kluwer / 2000

ISBN-13: 9789014071275



CRM in de praktijk

Auteur: Sjors van Leeuwen

Academic Service / 2005

ISBN-13: 9789052614410



Auteur: Richard Austie

Socrates Sales & Management Trainingen

www.socrates-trainingen.nl

Nyenrode Sales Leadership Masterclass

www.nyenrode.nl/slm