

Kabelproducent

Verhogen klantrendement

Achtergrond

Een beursgenoteerde kabelproducent is gericht op het creëren van maximale toegevoegde waarde voor haar klanten. In dit kader ontwikkelde men een tweetal concepten gericht op het verhogen van de klantbinding en het klantrendement. Voor een optimale invulling van de concepten heeft men behoefte aan representatief, objectief en genuanceerd inzicht in de beeldvorming en behoeften van stakeholders.

Aanpak

Medewerkers in binnen- en buitendienst zijn geïnterviewd over hun ervaringen in de praktijk en hun visie op de ontwikkelingen in de markt. Vervolgens is een dialoog gevoerd met een brede groep stakeholders aan de hand van face-to-face interviews. Deze groep bestond uit een selectie van inkoop- en logistiekverantwoordelijken bij indirecte klanten, verkoopverantwoordelijken bij directe klanten, eindgebruikers en adviseurs.

Resultaat

De stakeholderanalyse gaf een helder en compleet inzicht in sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen van de kabelproducent vanuit het perspectief van de stakeholders. Dit inzicht vormde de basis voor een groeistrategie. Voordel is dat van begin tot eind de sleutelfiguren binnen de organisatie zijn betrokken. Het bewustzijn is vanaf het begin vergroot en er is een breed draagvlak voor de strategie gecreëerd.



HallemaVanLoon heeft sinds 1996 in vrijwel iedere sector ervaring opgebouwd: van bedrijfsleven tot overheid, van industrie tot dienstverlening en van multinational tot eenmanszaak.