**Snel meer omzet krijgen?**

Als je snel meer omzet wilt behalen dan zijn er simpel gezegd twee manieren om dat te bereiken. Op de eerste plaats zorg ervoor dat je meer klanten krijgt en op de tweede plaats zorg ervoor dat je meer omzet per klant behaalt.

**Meer omzet per klant:**

* Per order of bestelling meer omzet, dus grotere bestellingen (average order value)
* Gedurende de tijd dat de klant bij jou klant is, meer bestellingen gedurende het klantzijn o.a. door herhalingsaankopen (customer lifetime value)

In dit artikel ga ik vooral in op het krijgen van meer omzet doordat je meer klanten krijgt.

**Meer klanten krijgen:**

meer klanten krijgen bereik je door:

* meer leads te krijgen
* meer verkopen uit de leads halen (conversie)
* nieuwe en oude klanten behouden (retentie)

Wat is een lead?

**“een lead is een bedrijf of consument die op één of andere manier interesse heeft getoond in de producten of diensten van jouw bedrijf, maar die nog geen klant is.”**

Het gaat erom om meer leads te krijgen en die leads uiteindelijk om te zetten in klanten, waarbij de nieuwe klanten die je krijgt ook behoudt en om ook jouw oude klanten blijft behouden en tevredenstelt.

**Snel meer leads krijgen**

**Via de eigen website**

Een van de manieren om leads te krijgen is via jouw eigen website. Belangrijk is het dan om meer bezoekers krijgen op jouw website en vervolgens deze bezoekers te bewegen in actie te komen om met jou in contact te komen. Anders heb je wel bezoekers maar geen leads.

Samengevat:

* meer bezoekers op de website

en

* bezoekers die actie ondernemen om in contact te komen, zodat je weet wie dat zijn en benaderd kunnen worden.

**Meer bezoekers op de website**

Om meer bezoekers op de website te krijgen zijn drie factoren van belang. Op de eerste plaats zorgen dat je gevonden wordt. Op de tweede plaats dat jouw website een verhaal vertelt dat de bezoeker aanspreekt en waarop de bezoeker reageert en op de derde plaats dat je gaat “bloggen”.

1. Zorgen dat jouw website gevonden wordt

Om ervoor te zorgen dat jouw website gevonden wordt staan diverse mogelijkheden ter beschikking.

Het eerst waar vaak naar gekeken wordt is of bij het gebruik van een zoekmachine, bijvoorbeeld Google, jouw website voldoende hoog staat in de lijst met zoekresultaten. Hoog staan in de lijst met zoekresultaten wil zeggen dat jouw website op de eerste pagina van de resultaten die Google geeft staat, nadat iemand op bepaalde zoektermen gezocht heeft. Bezoekers kijken vaak niet verder dan de eerste hoogstens tweede of derde pagina met resultaten van hun zoekopdracht. In Nederland gebruikt nog steeds 90% van de mensen Google om te zoeken. Zoals onderstaand staatje aangeeft.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nederland | Desktop | Smartphone |
| Google | 89,69% | 98,20% |
| Bing | 7,29% | 0,25% |
| Yahoo! | 1,05% | 0,30% |
| DuckDuckGo | 1,01% | 0,62% |

Gebruik van zoekmachines per 15 januari 2021, bron: gs.statcounter.com/search-engine-market-share

Het aanpassen van de website zodat de website hoger in de zoekresultaten van bijvoorbeeld Google komt wordt “zoekmachine optimalisatie” genoemd, ook wel Search Engine Optimization of SEO . Een aantal zaken kun je zelf doen, voor een aantal zaken kan een websitebouwer jou helpen. Daarbij meten is weten. Je meet de vindbaarheid van de website voordat je verbeteringen gaat aanbrengen en na de verbeteringen. Dit kan bijvoorbeeld door bepaalde programma’s te gebruiken en bepaalde codes aan de website toe te voegen zodat de programma’s een en ander meten kunnen.

Zorgen dat je hoger in de zoekresultaten komt is deels te realiseren door het nemen van technische maatregelen, waarbij de websitebouwer verantwoordelijk is en een andere manier om hoger in de zoekresultaten te komen is de informatie die jij geeft op jouw website. De inhoud van de tekst van de website.

Soms zit het in kleine dingen zoals het opnemen van een aantal woorden in de tekst die relevant zijn voor jouw bedrijf, maar ook voor zoekmachines. Hierbij helpt het als je specifieke woorden opneemt. Bijvoorbeeld je bakt een speciaal soort cake die lang houdbaar is. Dan kun je natuurlijk het woord voedsel opnemen in jouw website, maar beter is het om cake op te nemen en misschien ook de term lang houdbare producten. Ook het opnemen van plaatjes naast tekst helpt om hoger in het zoekresultaten scherm te komen. Er zijn diverse bedrijven die je kunnen helpen om hoger in de zoekmachines te komen en er zijn ook programma’s die je kunnen helpen als je het zelf wilt doen.

Gegevens die je minimaal zou willen weten is hoeveel mensen komen naar jouw website, hoe lang blijven mensen op de website, hoeveel pagina’s worden door de bezoekers bekeken, hoe lang blijven bezoekers op onze website en hoeveel mensen bestellen wat of klikken op een van onze buttons, hoeveel van onze bezoekers komen terug na een bezoek.

Veel van deze gegevens worden automatisch verzameld door gebruik te maken van bijvoorbeeld Google Analytics. Het enige wat je hoeft te doen is een code op te nemen op jouw website zodat het programma de analyses kan maken. Het gebruik is nog gratis ook en vormt een ontzettend belangrijk beginpunt om meer omzet uit jouw website te halen.

1. De website moet een verhaal vertellen dat de bezoeker aanspreekt

Vergelijk onderstaande afbeelding wat deze boodschap van Apple duidelijk weergeeft. Bezoekers zijn niet geïnteresseerd in werelds eerste digitale draagbare mediaspeler. Je wist immers niet wat dat was. Maar een apparaat zo groot als een pakje sigaretten dat jouw 1000 nummers van jouw favoriete muziek laat meenemen in jouw broekzak en afspelen wel.

Afbeelding met tekst, plug, elektronica, schermafbeelding

Automatisch gegenereerde beschrijving

Bron: Marketingexamples

In zijn boek: “gek op gaten” van Jos Burgers staan talrijke voorbeelden genoemd. Als klanten een schilderij willen ophangen zijn klanten niet op zoek naar een boor, maar naar iets dat hun helpt een schilderij op te hangen.

Het gaat erom je in de klant te verplaatsen en oprecht geïnteresseerd te zijn in de klant zodat je de juiste oplossing voor de klant vindt. Richt je dus op het ophangen van een schilderij, want dat is het probleem van de klant en de klant een boormachine en boor verkopen is een van de mogelijke oplossingen. Maar als jij boormachines en boren verkoopt richt jij je misschien wel meteen op het verkopen van boren en boormachines. Dat kan uiteraard en dat mag, maar hopelijk verkoop jij dan bij de boormachine meteen de juiste boortjes en misschien een tweede accu of een verlengsnoer voor een speciale prijs zodat de klant meteen aan de slag kan.

1. Ga “bloggen”

Uit onderzoek komt naar voren dat bedrijven die bloggen 55% meer bezoekers trekken op hun website. Steeds meer bedrijven gaan bloggen en geven steeds meer geld van het marketingbudget uit aan bloggen. Bij bloggen is misschien de eerste doelstelling die je wilt behalen is het verkrijgen van e-mailadressen van geïnteresseerde personen.

Ook bij bloggen geldt dat de vindbaarheid een rol speelt. Google houdt van nieuwe content (inhoud) en plaats dit soort informatie uit de blog hoger in de zoekmachine. Dus bloggen kan helpen jouw website hoger in de zoekresultaten te zetten.

Gemiddelde tijd die een artikel schrijven kost voor een goede blog is 6 uur en 3 blogs per week levert het meeste resultaat op.[[1]](#footnote-1)

Overigens kan Tulip Elite helpen met bloggen zodat u niet elke blog zelf hoeft te schrijven. Bel ons eens!

**Bezoekers op de website bewegen in actie te komen**

Okay nu heb je meer bezoekers op je website maar hoe kom je nu aan informatie over die bezoeker? Met andere woorden hoe geeft jouw website nou leads?

Dat gebeurt door zogenoemde Call-To-Action knoppen.

De “click here”, “de klik hier“, knoppen waarbij de bezoeker in beweging moet komen. De bezoeker kan door middel van het klikken op de knop whitepapers kan downloaden, zich kan aanmelden voor nieuwsbrieven of kortingsbonnen krijgen

. De bezoeker geeft hierbij wat van zijn of haar informatie weg, zoals naam, bedrijfsnaam, telefoonnummer en e-mail en geeft toestemming om benaderd te worden in ruil voor korting of informatie. Tegenwoordig is toestemming om leads te mogen benaderen een belangrijke voorwaarde om wat met de leads te doen.



Het is belangrijk dat deze knoppen op het bovenste gedeelte van de websitepagina staan. Bezoekers houden niet van scrollen en door de knop op het bovenste gedeelte van de websitepagina te zetten valt deze knop meteen op en hoeft er niet gescrold te worden.

**Meer leads door outbound bellen**

Een andere uitstekende manier om snel leads te krijgen is om te bellen. Het uitgaand bellen wordt outbound bellen genoemd. U kunt dit natuurlijk zelf doen maar een callcenter zoals Tulip Elite is de aangewezen partner om snel grote aantallen telefoontjes te plegen om snel te achterhalen of de persoon die achter het telefoonnummer zit een mogelijke klant is. Het voordeel is dat er een aantal gegevens gevraagd kunnen worden die maken dat als er een afspraak gemaakt wordt de kans op verkoop groter is.

Zo krijgt u snel en eenvoudig een groot aantal leads of zelfs klanten, want het is ook mogelijk om tijdens een telefoongesprek de koop te sluiten.

**Meer klanten door op leads beter te scoren**

Het percentage dat klant wordt uit een lead wordt conversie genoemd. Belangrijk is dat een verkregen lead snel benaderd wordt. Immers dan is de belangstelling voor jouw product of dienst nog vers en actueel. Wacht je te lang dan kan de lead al een andere leverancier gevonden hebben en heeft geen interesse meer of er zijn andere problemen die voorgaan.

Het is moeilijk om een aan te geven hoeveel leads je moet hebben om een x-aantal klanten te krijgen. Wel is op een gegeven moment dit door ons na te gaan als wij bijvoorbeeld een aantal dagen voor u gebeld hebben.

Stel 1000 leads leiden tot 100 afspraken en die 100 afspraken leiden tot 10 daadwerkelijke verkopen. Het conversiepercentage is dan 1 procent. Als u dan 10 nieuwe klanten wilt hebben dan moeten er 100 afspraken gemaakt worden en 1000 leads gevonden worden. En om die 1000 leads te krijgen moeten er misschien 15000 mensen gebeld worden.

Met dit voorbeeld is goed te zien dat er drie mogelijkheden zijn om meer verkoop te krijgen. Meer leads, meer afspraken per lead genereren en meer verkoop per afspraak.

Het zal duidelijk zijn dat de kwaliteit van de leads belangrijk zijn. Tulip Elite onderzoekt samen met zijn opdrachtgevers hoe de kwaliteit van de leads verhoogd kan worden. Niet alleen zodat er minder gebeld moet worden, maar ook dat er meer afspraken gemaakt kunnen worden die tot meer verkoop leiden.

**Nieuwe klanten en oude klanten behouden**

**Nieuwe klanten**

Voor nieuwe klanten kan het extra spannend zijn om voor het eerst zaken met jou te doen. Een actieve opstelling wordt door de meeste klanten op prijs gesteld. Door contact te leggen met een nieuwe klant kan meteen begonnen worden met het opbouwen van een relatie. Ook kunnen eventuele problemen van tevoren geconstateerd worden en voordat ze verschijnen opgelost worden. Bijvoorbeeld een klant bestelt een speelgoedartikel maar heeft er geen batterijen bij besteld. Misschien een goed idee om de klant te bellen om te vragen of hij gedacht heeft aan de bijpassende batterijen? Of vragen of het product goed is aangekomen? Of de klant het product ondertussen in gebruik heeft genomen en daarbij de gebruiksaanwijzing duidelijk was? Of het product aan de verwachtingen voldoet? Door te bellen kan ook worden nagegaan of er groei zit in deze nieuwe klant of dat dit een eenmalige bestelling is geweest van een klant.

Na verloop van tijd kunnen nieuwe klanten benaderd worden met speciale aanbiedingen of een aanbod die een logische uitbreiding vormt voor hetgeen ze besteld hebben.

Wij van Tulip Elite bellen heel veel nieuwe klanten van onze opdrachtgevers op en verzamelen zo heel veel informatie voor onze opdrachtgevers. Deze gesprekken worden over het algemeen hoog gewaardeerd door nieuwe klanten die wij bellen en zorgt ervoor dat de nieuwe klant zich ook echt welkom voelt.

**Oude klanten behouden**.

Belangrijk is het om ook aandacht te blijven schenken aan klanten die al langer klant zijn. Bekijk eens wat de verdienste is van de klant gedurende de tijd dat hij of zij klant blijft. De zogenoemde customer lifetime value. En kijk ook hoe je de klant kan helpen om gedurende deze periode dat hij klant is tot meer omzet te bewegen. Hierbij geldt vooral de regel verkopen is helpen inkopen.

Veel klanten beklagen zich erover dat nieuwe klanten korting krijgen of mooie welkom geschenken krijgen maar dat klanten die jarenlang klant zijn niets of nauwelijks nog voordelen ontvangen waardoor het aantrekkelijk wordt voor hun om naar een andere leverancier te gaan. Benader deze klanten eventueel met een mooi aanbod om te verlengen.

Bel ook eens klanten die zijn weggegaan na om te kijken of ze terug willen komen en vraag vooral ook waarom ze zijn weggegaan.

Volgens Marketing Metrics is de kans dat je iets verkoopt aan een bestaande klant 60-70% en de kans dat je iets verkoopt aan een nieuwe klant 5 tot 20%, met andere woorden het eerder in dit artikel besproken conversie ratio ligt veel hoger bij bestaande klanten. Uit een ander onderzoek blijkt dat 70% van de klanten vertrekt omdat ze denken dat je niet meer om hun geeft.

Vaak geven deze weggelopen klanten als je ze belt, waardevolle informatie over het bedrijf, de concurrent, waar ze nu naar toe gegaan zijn. Hier zijn weer leads uit te halen.

Verder ben je veel minder geld kwijt aan klantenwerving bij het benaderen van bestaande klanten. Je kent ze immers al. Er zijn ervaringscijfers die zeggen dat een nieuwe klant binnenhalen 16x meer kost dan een bestaande klant te behouden bij dezelfde omzet.

En tenslotte 5% meer klantbehoud verhoogt over het algemeen de winstgevendheid met 75%. Kortom erg veel redenen om die “oude” klanten eens te bellen of door ons te laten bellen.

**Voorbeelden van het vergroten van de omzet bij bestaande klanten**

De Efteling.

De Efteling wist dat gemiddelde bezoeker gedurende zijn leven twee of hoogstens drie keer in de Efteling komt. Namelijk één keer als kind met zijn ouders, één keer als kind met zijn opa en oma en één keer als ouder als hij zelf kinderen gekregen heeft.

Hoe kan je nu ervoor zorgen dat je vaker de Efteling vaker bezoekt en hoe kan je ervoor zorgen dat je langer blijft en dus meer uitgeeft.

De Efteling heeft dit verder uitgewerkt door bijvoorbeeld een golfbaan aan te leggen, vakantiehuisjes te plaatsen zodat je langer kunt blijven, hotels te bouwen met bijzondere kamers, waardoor ook stelletjes die gaan trouwen daar graag een romantische kamer boeken met bijvoorbeeld een draaiend bed, te zorgen voor een congrescentrum en om in de winter open te gaan. Dus vaker bezoeken bestaande klanten nu de Efteling en ze kunnen ook langer blijven.

Notariskantoor

Een notariskantoor dat na een aantal jaren van zich laat horen door zijn klanten erop te wijzen dat bijvoorbeeld het erfrecht gewijzigd is en dat er misschien is naar het testament gekeken moet worden voor aanpassingen. Ook bijvoorbeeld als het notariskantoor ziet dat toen de ouders een testament lieten maken de kinderen die in dat testament genoemd zijn ondertussen 18 jaar geworden zijn en misschien een eigen testament nodig hebben.

Tandarts

Een tandarts die niet alleen de twee jaarlijkse gebitscontrole onder de aandacht brengt maar misschien ook aangeeft dat er nieuwe esthetische behandelingen mogelijk zijn, waarvan de prijs de klant zal meevallen.

Garage

Een garage die op het verlopen van de APK keuring wijst kennen we waarschijnlijk wel, maar een garage die wijst op het feit dat er ook sneeuwkettingen gehuurd kunnen worden passend voor de auto die je rijdt.

Schoonmaakbedrijf

Een schoonmaakbedrijf van kantoren die aangeeft ook schoonmaak hulp te kunnen verzorgen voor zieke werknemers, waardoor de zieke werknemer sneller herstellen kan.

Tuinman

Een tuinman die aangeeft ook openhaardhout te kunnen leveren en de bbq en grasmaaier kan opslaan gedurende de wintermaanden.

Conclusie:

Er zijn vele mogelijkheden om de omzet te vergroten. Voor een aantal oplossingen loont het de moeite om een gesprek met Tulip Elite aan te gaan om samen na te gaan wat voor u profijtelijk is en welke mogelijkheid snel ingezet kan worden. Wij kunnen snel voor leads zorgen en ook uw bestaande klanten bellen en aandacht geven. In dit artikel hebt u kunnen lezen hoe belangrijk dat is.

1. Quoracreative.com/article/blogging-statistics-and-trends [↑](#footnote-ref-1)