



Tjen mere på dine kunder
– med samme indsats

Claus Due

DUE

© Due & Partners

Due & Partners

Slettenhus - Gl. Strandvej 163 - 3050 Humlebæk



- Vi hjælper virksomheder med at fastholde og udvikle kunderne, så indtjeningen bliver høj og langvarig.
- Vi gør det gennem analyser, ledelsesrådgivning og medarbejderudvikling.
- www.due.dk - 70 20 18 90

Agenda for workshopen

- Tjen flere penge!
 - ▶ Formålet med lige nu
- Sådan tænker du!
 - ▶ Bliv dus med modellen
- Sådan gør du!
 - ▶ Brug modellen på din egen virksomhed
- Så kører det!
 - ▶ Når du kommer hjem

DUE

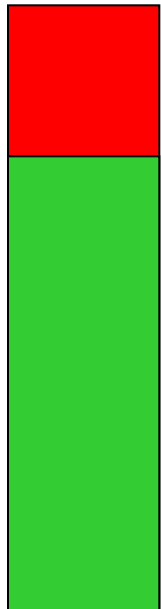
© Due & Partners

1 Tjen flere penge

DUE

De store muligheder

80% of omsætningen



Leveres af 10% af kunderne



Tag disse ressourcer...



Og brug dem på kunder, som disse

De andre 90% af kunderne



Optager i dag 75% af ressourcerne



Hvordan finder vi frem til de mest attraktive kunder?

DUE

© Due & Partners

Købmandskab

”behandle kunderne ordentligt”

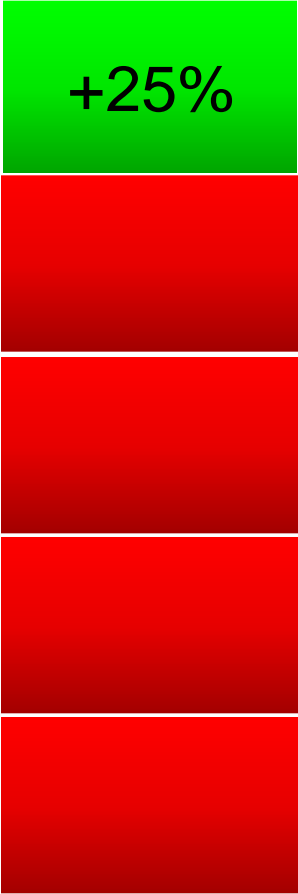
”Købmandskab handler sådan set bare om at behandle kunderne ordentligt og samtidig kun bruge energi på dem, hvor det kan betale sig.”

”bruge energi på dem, hvor det kan betale sig”

DUE

© Due & Partners

25 % mere på bundlinien er et realistisk mål



+25%

Det kræver....

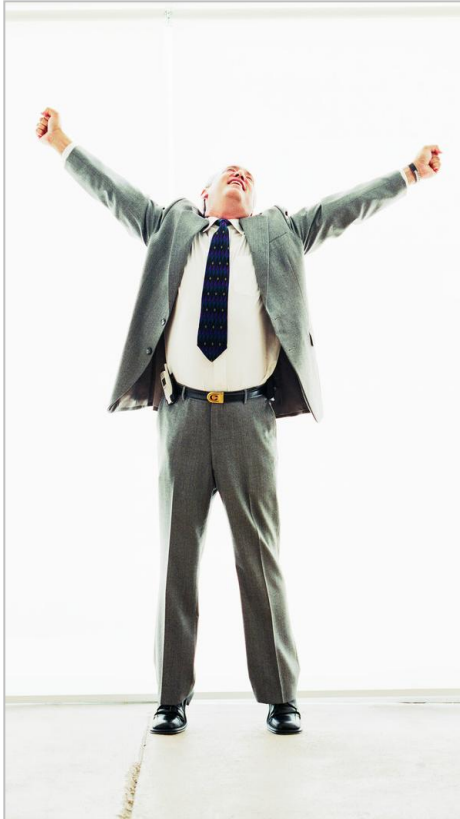
- At du gennemgår dine kunder og placerer dem i modellen
- At du beslutter dig for nogle klare spilleregler i forhold til modellen
- At du lærer din organisation at forstå modellen og arbejde efter den
- At du holder fast

DUE

© Due & Partners

En god historie

14 sælgere inden for byggebranchen til salgsseminar:



Før seminaret:

Potentiale vurdering af kunderne

Formiddag:

Introduktion til CRMmatrix®

Opgaven:

1. Hvilke kunder/kundegrupper i matricen tjener du penge på?
2. Hvor ligger salgsbesøgene?
3. Kunne du bruge dine ressourcer bedre?

Og dernæst...

1. Vælg 3-5 udviklingskunder
2. Hvor meget du vil sælge ekstra til hver af dem de næste 6 mdr.

Og så var der kaffepause!

Konklusion: Sammenlagt havde de 14 sælgere besluttet sig for at sælge for **39 mill. kroner** mere, end de ellers ville have gjort.

DUE

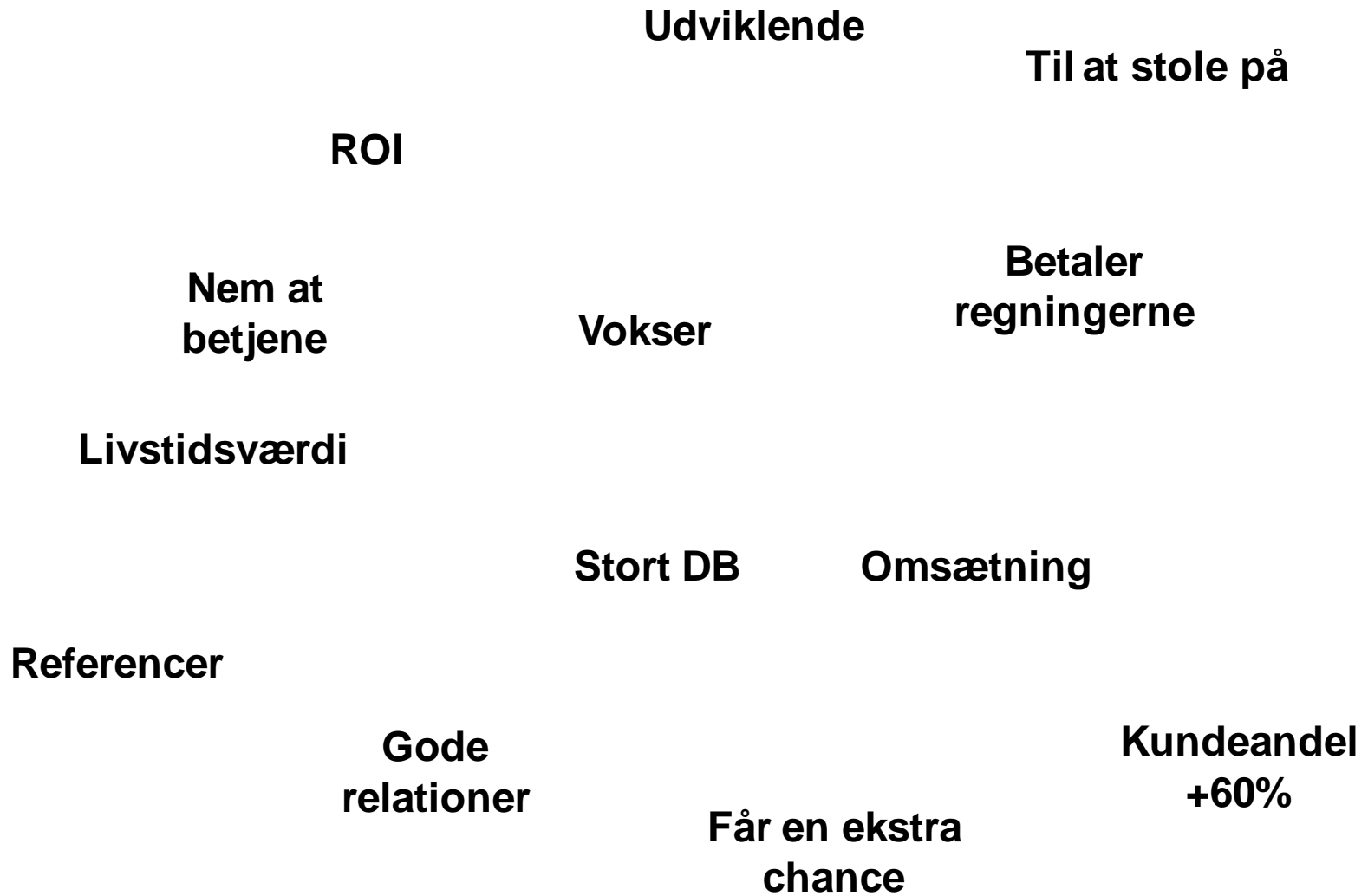
© Due & Partners

2 Sådan tænker du !

DUE

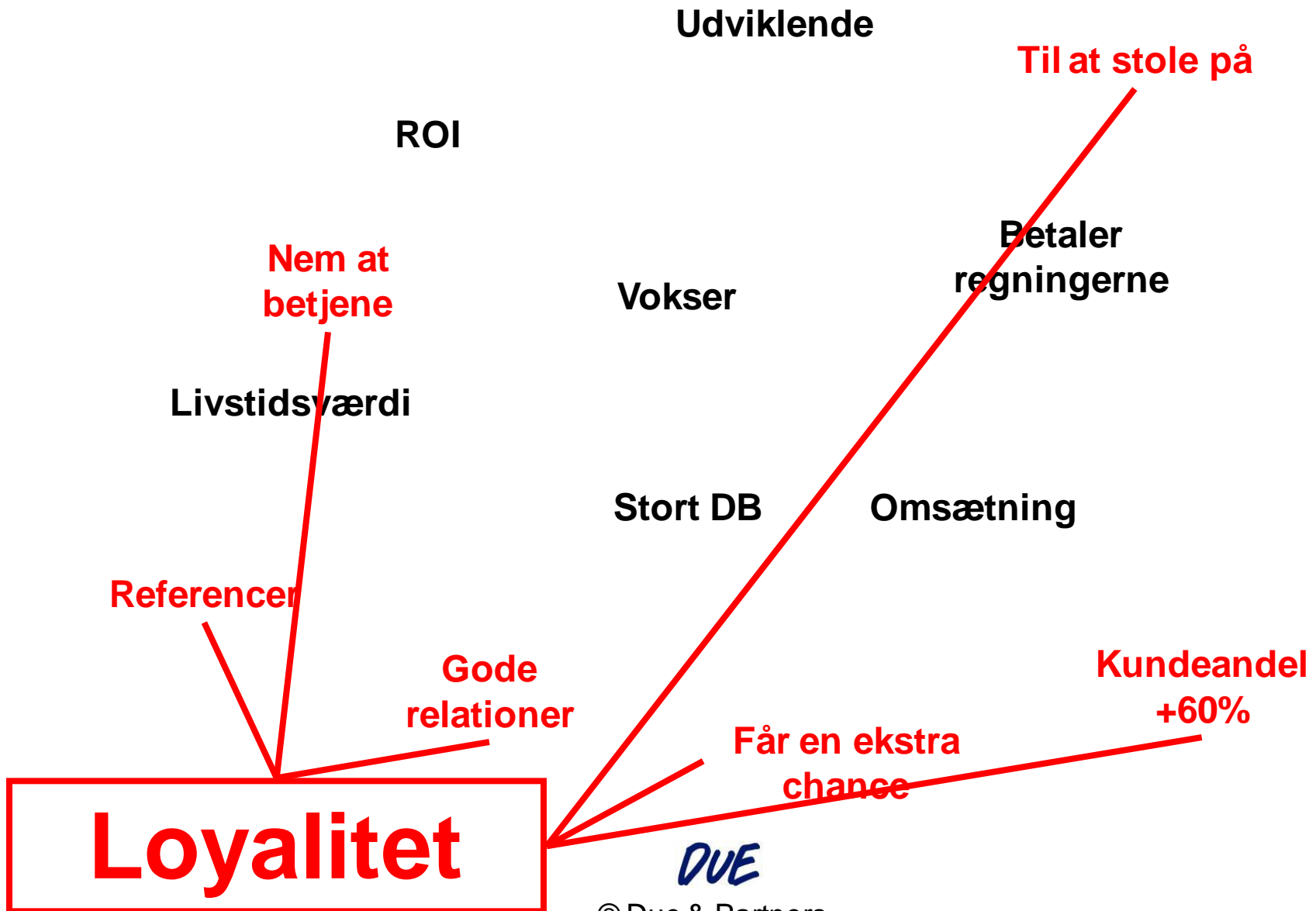
© Due & Partners

Hvad er en god kunde ?

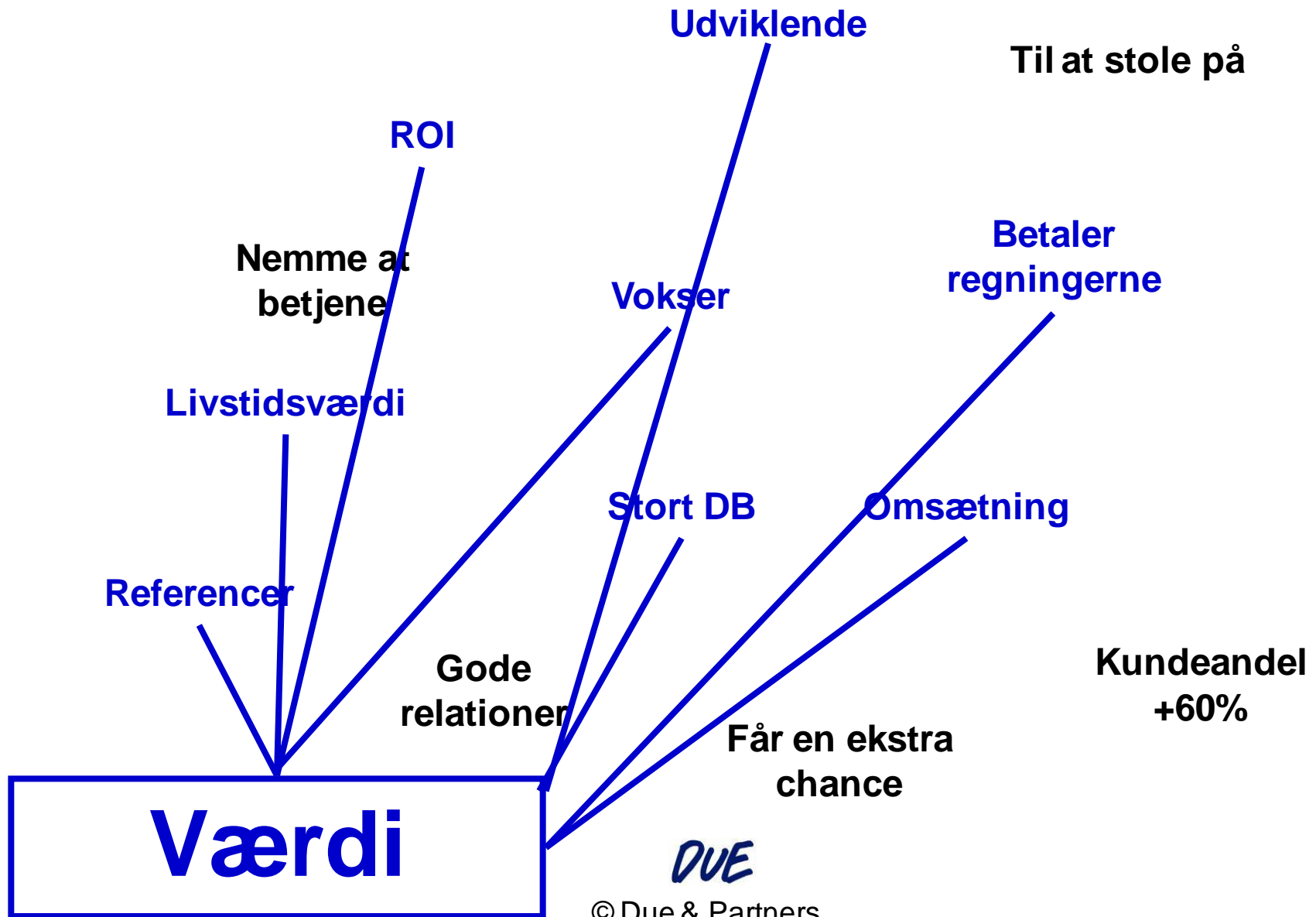


DUE

En god kunde har noget med loyalitet at gøre



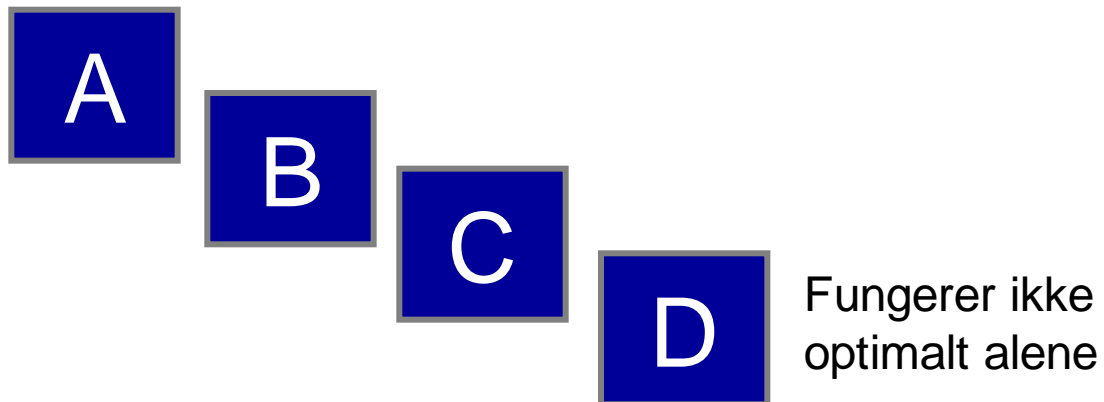
En god kunde har noget med værdi at gøre



Den gode kunde

Definition på en god kunde:

En meget **loyal** kunde af stor **værdi** for virksomheden



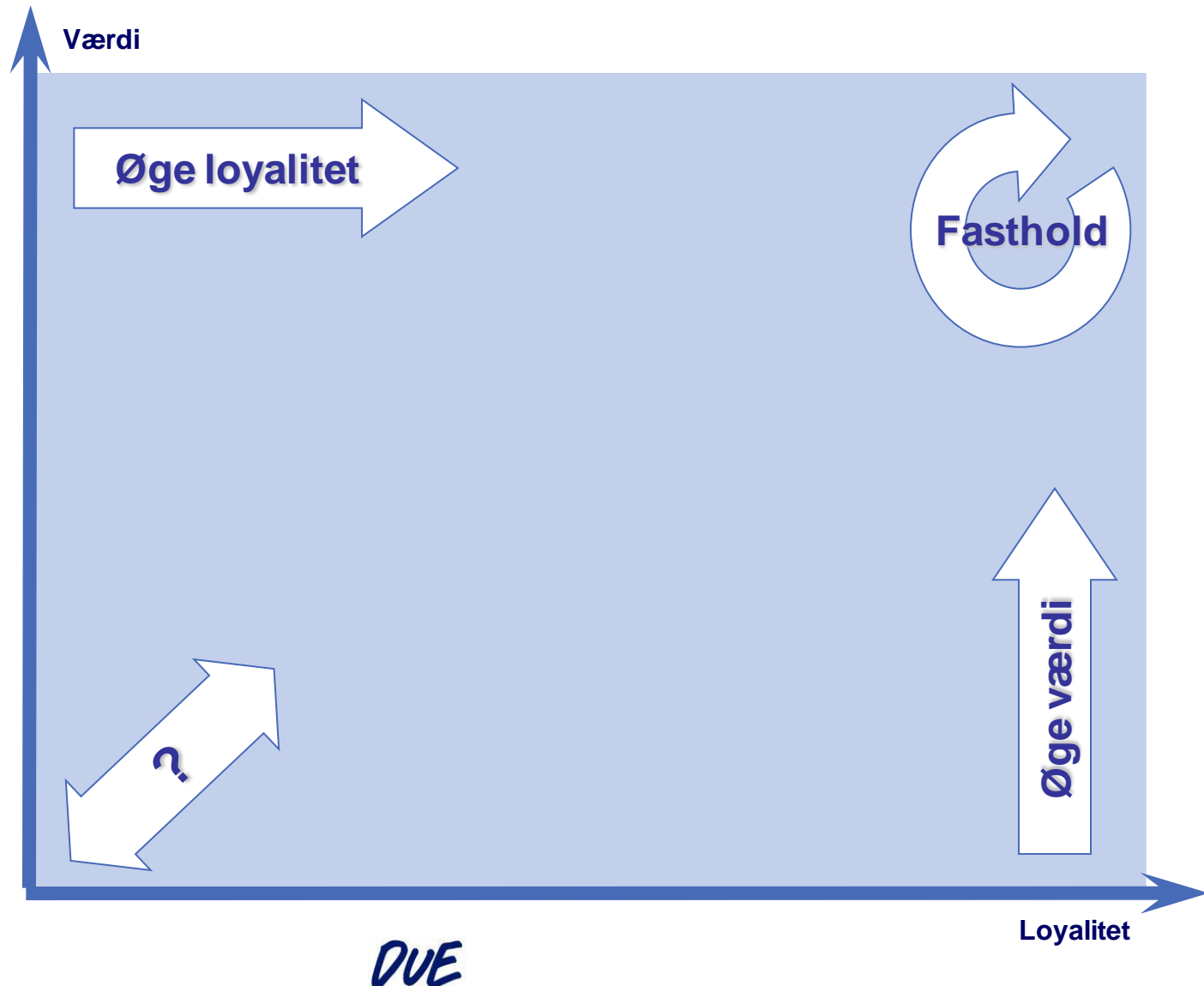
DUE

Jagten på de gode kunder

Målet er at få flest gode kunder som muligt

Definition på den gode kunde:

- meget loyal kunde
- stor værdi for firmaet



Kundesegmentering med penge i

- Dækningsbidrag = Omsætning minus variable omkostninger
- Potentiel værdi = Det vi max. kan sælge til kunden i år.

Kundens værdi

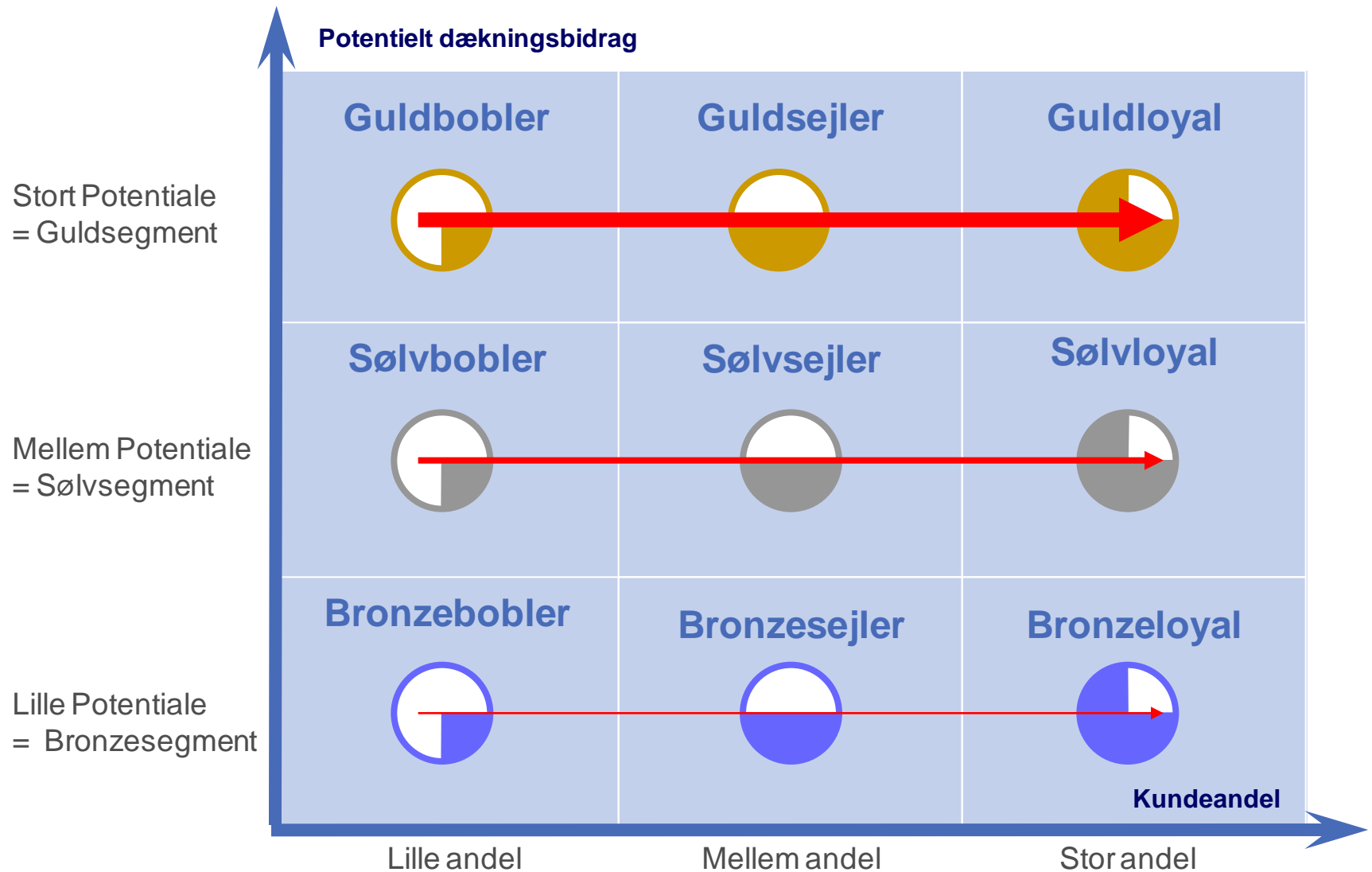
Kundeværdi = Potentielt DB

Kundens loyalitet

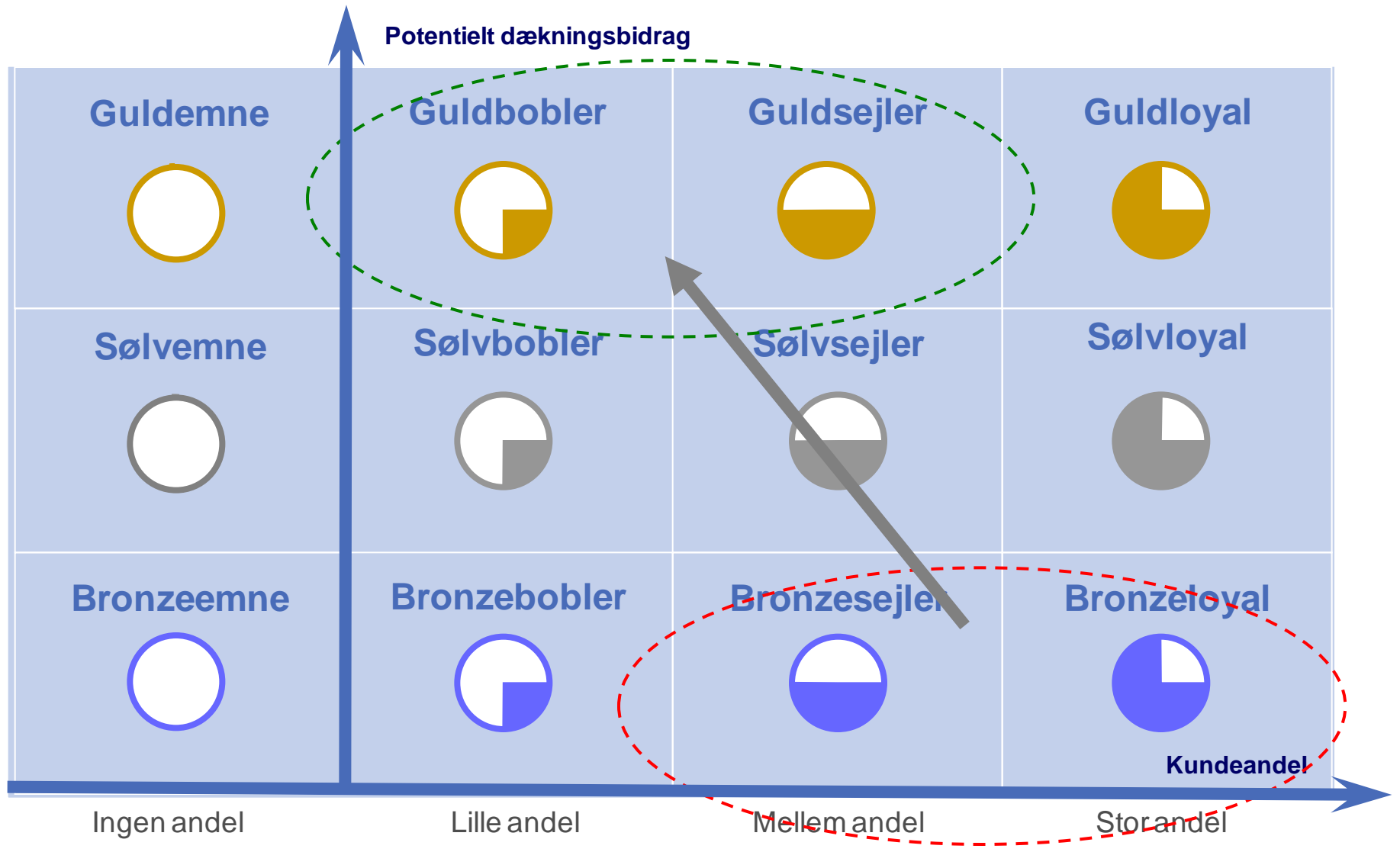
Kundeandel = $\frac{\text{Faktisk DB}}{\text{Potentielt DB}}$

DUE

CRMmatrix®: Den korteste vej til merindtjening



Mindre wienerbrød



3 Sådan gør du !

DUE

© Due & Partners

Design din kundematrix

- Hvordan beregnes potentialet?

- Kan vi bruge kundeandel som mål?

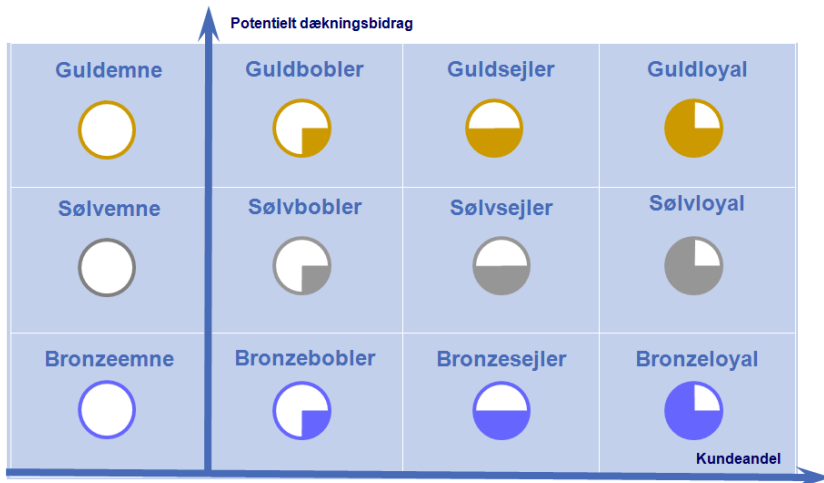


- Hvordan tredeles kunderne efter værdi?

- Hvordan firedeles kunderne efter kundeandel?

DUE

Brug din kundematrix



Tænk:

- Hvordan fordeler kunderne sig?
- Hvor bruger vi energien i dag?
- Hvor burde vi bruge kræfterne?
- Vælg indsatsstrategier for hvert segment

Gør:

- Få medarbejderne til at elske modellen
- Få dem til at vælge fokuskunder
- Lad dem forfølge målene
- Følg op som coach på sælgermøder


DUE

4 Så kører det !

DUE

© Due & Partners

+ 25 klubben



+25%

- Har du besluttet dig for at øge indtjeningen med +25 ?
- Har du lyst til at delagtiggøre os andre i dine erfaringer og evt. selv høste af andres?
- Så lad os lave en + 25 klub nu!
- plus25@due.dk

DUE

Due & Partners

Slettenhus - Gl. Strandvej 163 - 3050 Humlebæk



God vækst !

Tak for i dag

- Vi hjælper virksomheder med at fastholde og udvikle kunderne, så indtjeningen bliver høj og langvarig.
- Vi gør det gennem analyser, ledelsesrådgivning og medarbejderudvikling.
- www.due.dk - 70 20 18 90

DUE

© Due & Partners