



A en B klanten categoriseren

Het vaststellen of een klant behoort tot onze “gekoesterde” klanten is een proces dat staat op twee pijlers.

1 Rekenkundig meten

VOLUME:

- Omzet < €1000,00 op jaarbasis = 1 punt
- Omzet €1000,00 tot €10.000,00 op jaarbasis = 3 punten
- Omzet > €10.000,00 op jaarbasis = 5 punten

GROEI:

- Krimp in omzet = 1 punt
- Consoliderende omzet = 3 punten
- Groei in omzet = 5 punten

RENDABEL:

- Gemiddeld verliesgevende orders = 1 punt
- Gemiddeld kostendekkende orders = 3 punten
- Gemiddeld winstgevende orders = 5 punten

BETAALGEDRAG:

- Gemiddeld op jaarbasis > 3 dagen later betaald dan samen afgesproken = 1 punt
- Gemiddeld op jaarbasis te laat betaald, maar < 3 dagen later dan samen afgesproken = 3 punten
- Binnen de afgesproken betalingstermijn betaald = 5 punten

A klanten > 15 punten

B klanten > 12 tot 15 punten

$$s^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2$$

2 Oordeel van de directe contactpersoon

De adviseur die persoonlijk in contact staat met de klant heeft een relatie met die klant en kan beter beoordelen wat er speelt dan data-analyse uit een ict systeem. Samen groeien, tijdelijk onvoorziene omstandigheden bij een klant.... In een menselijke relatie kunnen zich tal van kansen en bedreigingen voordoen en dan is het zeker belangrijk om samen eerlijk en helder nieuwe afspraken te maken en elkaar te steunen. We waarderen altijd de relatie en niet alleen de cijfers.



Voordelen voor A en B klanten

Binnen Schwartzmans bv hebben A en B klanten bepaalde voorkeurbedelingen die bekend zijn bij alle medewerkers. De medewerkers weten dan gelijk wat ze dienen te doen zonder daar toestemming voor te vragen. Bijvoorbeeld een telefonische spoedorder kan gelijk toegezegd worden door degene die de order aanneemt zonder te checken of er capaciteit is bij de logistieke afdeling. Mocht de spoedorder namelijk moeilijk in te plannen zijn zullen de adviseurs en overige collega medewerkers ingezet worden om deze spoedorder op de gewenste tijd te leveren.



Het team van Schwartzmans bv zal te allen tijde de verwachtingen van haar A en B klanten proberen te overtreffen.