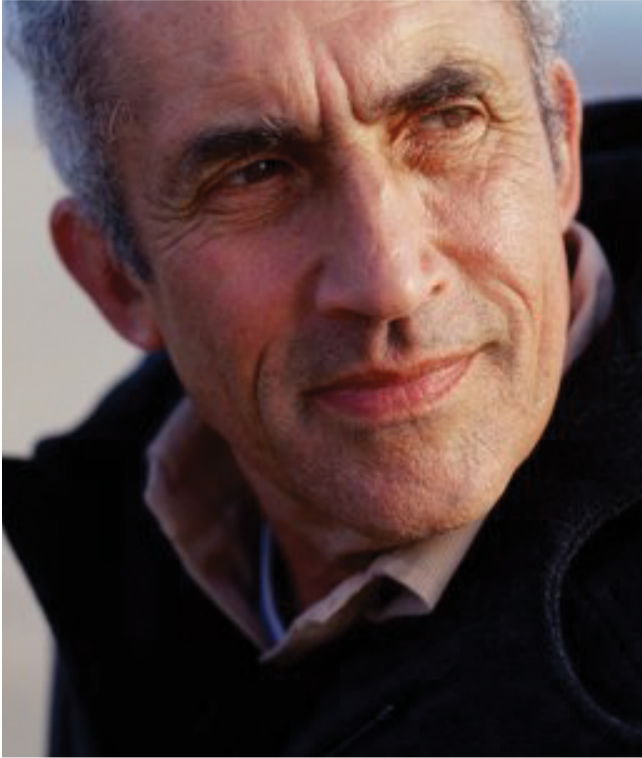


Peter

44, man
HBO/Universitair



90% klant

Ondernemer

dga/eigenaar
partner

aantal jaar: > 10 jr
MKB 'er 10 tot 20 man (84%)
Zit op bedrijven terrein

'nieuwe klanten binnen halen
en resultaten halen'
'mijn zaak uitbouwen'

Leest o.a.

De Zaak
Management Team
Bizz
www.fd.nl
zijn facturen
bergen email op zijn pc
alles via zijn/haar secretaresse

Media gedrag

Bovengemiddeld internet user
76% internet user dagelijks

DMU samen met secretaresse
bestel freq: infrequent
vaste contact personen
meerdere jaren bij zelfde partij
Totale klantwaarde 5000 E.

Geen/ weinig budget over voor promotie
DM simpel dan, af en toe een klantendag
Tijd over/vroeger kunnen beginnen (PB)
Wil wel sales resultaat
Website, offertes, product brochure,
visitekaartjes, klantendag, nette brieven,
huisstijl, inbound calls, kerst kaartjes (secr.)
Veel emails

○ Tijd

"Alles zelf doen"
Contact wens bellen stoort
Druk bezig
Verschillende werkzaamheden
"Veel te veel werk"
Weinig quality tijd voor de kids

○ Zakelijk/representatief

Goede locaties voor meetings
"Zakelijke professionele stijl"
"Goed kort zakelijk contact' to the point"
"Geen loze beloftes"/waarmaken/
'Wil niet naar supermarkt, maar zakelijk'
Extraatje leuk
Netjes bij klant, chaos op kantoor
"No bullshit, want dat is er al genoeg"

○ Controle

Overzicht nodig
Betaal gemak/overzicht
Baas over eigen zaak

○ Netwerken/ klant contact

Netwerk borrels - events
Grote zakelijke relaties onderhouden
Nieuwe klanten binnen halen

○ Ondernemen/Resultaat/Groei

Groei perikelen
"Mijn zaak uitbouwen"
Ik ben te klein
"Mijn zaak eenvoudiger maken"
Opvolging/nieuwe manager
Prettig, maar ook stevig zakendoen

○ Betrokken

Onafhankelijk, eigengereid
Hekel aan regeltjes
Delegeren, maar toch weer zelf doen
55 u werk week - provider van werk

○ Administratie

Bank zaken/jaarrekening
Personeel pensioenen gedoe
Facturen versturen
Administratieve lasten
De Papierwinkel

○ Service

"Service belangrijk"
"Betrouwbaarheid van de post"
"Snelheid en gemak graag"
Direct bellen
Efficient

○ Praktisch aanpakken

Graag rekening via email
Functioneel
'Betaal gemak (want gedoe)
"Ik kijk wel op de website"
Wel een beetje uitleg graag
Eenvoudig & snel

Veel voorkomende situaties

Deals scoren/Klanten binnen halen
Goede locaties voor meetings
Relaties onderhouden/Netwerken

Onafhankelijk/Eigengereid
Groei perikelen en opvolging
Personeel gedoe/regeltjes
Meewerkend voorman/leidinggeven

Administratieve lasten/Facturen versturen
Belastingen/Adviseurs
Contracten/Advocaten
Bank zaken/Leningen/jaarrekeningen
Kantoor spullen nodig via secretaresse

Zakelijk/representatief
Communicatie: goedkoop
Huisstijl en website
Balie opruimen of er wat van zeggen
Eigen bedrijfspand