

Haal meer uit je bestaande klantenbase met hyperpersonalisatie

21-11-2022 08:00



Investeer jij voldoende in je bestaande klanten, of focus je vooral op acquisitie? We zullen niet ontkennen dat het aantrekken van nieuwe klanten voor elk bedrijf belangrijk is. Maar soms staat de hoge mate waarin acquisitie centraal staat het lange termijn succes in de weg. Waar bedrijven fors investeren in de aanwas van nieuwe klanten, blijft retentie en klantloyaliteit achter. En juist daar is met hyperpersonalisatie de grootste winst te behalen.

Van acquisitie naar Customer Lifetime Value

Om bedrijfsresultaten onderaan de streep te verbeteren, is het noodzakelijk om je focus te verbreden van acquisitie naar customer lifetime value (CLV). Naast dat het verkopen aan een bestaande klant 5 tot 7 keer goedkoper is dan het acquireren van een nieuwe klant, geven bestaande klanten ook meer uit. Door te investeren in je bestaande klanten maak je van consumenten loyale fans op de lange termijn.

Start met hyperpersonalisatie

Consumenten willen zich begrepen en geholpen voelen door bedrijven. En de beste manier om dit te bereiken is door in te spelen op hun individuele behoeften en wensen. Steeds meer merken erkennen dit en hebben de eerste stappen al gezet. Bijvoorbeeld door segmentatie en het handmatig creëren van marketing flows. Hiermee kom je een eind, maar het toepassen op grote schaal voor honderdduizenden of zelfs miljoenen

consumenten wordt op die manier veel te complex, arbeidsintensief en daarmee zelfs onmogelijk. Echte 1:1 personalisatie, oftewel hyperpersonalisatie, blijft daardoor uit.

Artificial Intelligence als sleutel tot succes

Er is maar één manier om hyperpersonalisatie op grote schaal succesvol in te zetten en dat is door middel van Artificial Intelligence. Met behulp van een AI decisioning engine maakt het niet uit hoeveel klanten je hebt, producten je verkoopt en kanalen je gebruikt. AI personalisatie technologie is schaalbaar, objectief, zelflerend en geautomatiseerd. Met deze techniek is het mogelijk om voor iedere klant een persoonlijk relevante journey te ontwikkelen - geoptimaliseerd voor jouw business en doelstellingen.

En het beste nieuws is dat je er nu mee aan de slag kunt. Zonder dat bestaande marketing systemen en IT-infrastructuren op de schop moeten. Ook wanneer je nog geen marketing automation of Customer Data Platform (CDP) in place hebt en daarmee ook nog niet over uitgekristalliseerd 360-graden klantbeeld beschikt. Door te starten met laaghangend fruit en data te gebruiken die voorhanden is, haal jij met hyperpersonalisatie op basis van AI meer uit je bestaande klantendatabase. En dat is essentieel om de klantervaring te verbeteren, klanten aan je te binden en je retentiepercentage te verhogen.

Download gratis whitepaper

Benieuwd hoe jij morgen al impact kan maken op conversie en retentie door met AI de juiste beslissingen voor jouw klanten te nemen? Download het whitepaper met de essentiële lessen om conversie en klantloyaliteit significant te verbeteren met AI gedreven 1:1 personalisatie. [Klik hier](#) en ontvang het whitepaper binnen enkele minuten in je inbox.

Tom is hyperpersonalisatie expert bij [Building Blocks](#), de #1 in Consumer AI.

Tom van der Woude, Head of Product, Building Blocks