“Biedt openheid over klantgegevens”

24-04-2006 00:00

Ondernemers kunnen het beste openheid van zaken geven over verzamelde klantgegevens. Op die manier kunnen namelijk zowel bedrijven als klanten meer profiteren van klanten- en loyaliteitsprogramma’s. Dat stelt Jorna Leenheer, marketingdocent aan de Vrije Universiteit.

Omdat voor veel klanten onduidelijk is wat bedrijven van plan zijn met hun gegevens, zijn velen van hen terughoudend met deelname aan programma’s. Door openheid van zaken te geven, zal meer waardering worden vergaard bij consumenten. Na analytische bestudering van gegevens kan vervolgens gerichter te werk worden gegaan met bijvoorbeeld mailings. En daar profiteren zowel de ondernemer als de klant van, aldus Leenheer.