

## LoyalTies

### Loyaliteit als strategische keuze

#### Introductie

Loyaliteitsonderzoek onder klanten, medewerkers en leveranciers/partners is zeer actueel en relevant: mensen kunnen steeds gemakkelijker kiezen en behoud van klanten of bijvoorbeeld medewerkers staat daarom bij de meeste bedrijven hoog op de agenda. Maar wat drijft de klanten of de medewerkers, wat zorgt voor loyaliteit en welke aspecten zijn hier doorslaggevend in, hoe kan je als organisatie aan loyaliteit werken? Morph heeft onderzoeksmodellen ontwikkeld die bedrijven helpen met het behoud van klanten en medewerkers en die handvatten bieden voor een verdere uitbouw van de relatie. Sommige bedrijven hanteren reeds de Net promoter Score (NPS). Deze kunnen we integreren in onze loyaliteitsmeting.

#### Waarom LoyalTies?

LoyalTies meet de mate waarin klanten geneigd zijn om de huidige aanbieder trouw te blijven. Uit vele onderzoeken weten we dat loyaliteit door een aantal factoren wordt bepaald, waaronder tevredenheid, relatie, switching costs en prijs-waarde perceptie.

Langs de assen van betrokkenheid en gedragsintenties kan vervolgens inzichtelijk worden gemaakt welk deel van de klanten of medewerkers actief en betrokken bij de organisatie is en welk deel open staat om te switchen. Kennis hiervan helpt bedrijven bij het gericht bewerken van de marktsegmenten teneinde de relatie en omzet te optimaliseren.

#### Waarom MORPH Research?

MORPH voert jaarlijks talloze tevredenheids- en loyaliteitsonderzoeken uit. Dit op basis van beproefde methodieken. Door onze kennis en betrokkenheid zijn we in staat om meerwaarde voor uw organisatie te leveren en om een bijdrage te leveren aan klant- of medewerkerbehoud.

#### Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met **MORPH Research**;

**Cas Weijenberg**: E-mail: [cweijenberg@morphinternational.com](mailto:cweijenberg@morphinternational.com) Telnr.: 070-322.69.66

**Jeffrey Sliedrecht**: E-mail: [jsliedrecht@morphinternational.com](mailto:jsliedrecht@morphinternational.com) Telnr.: 070-322.69.66

