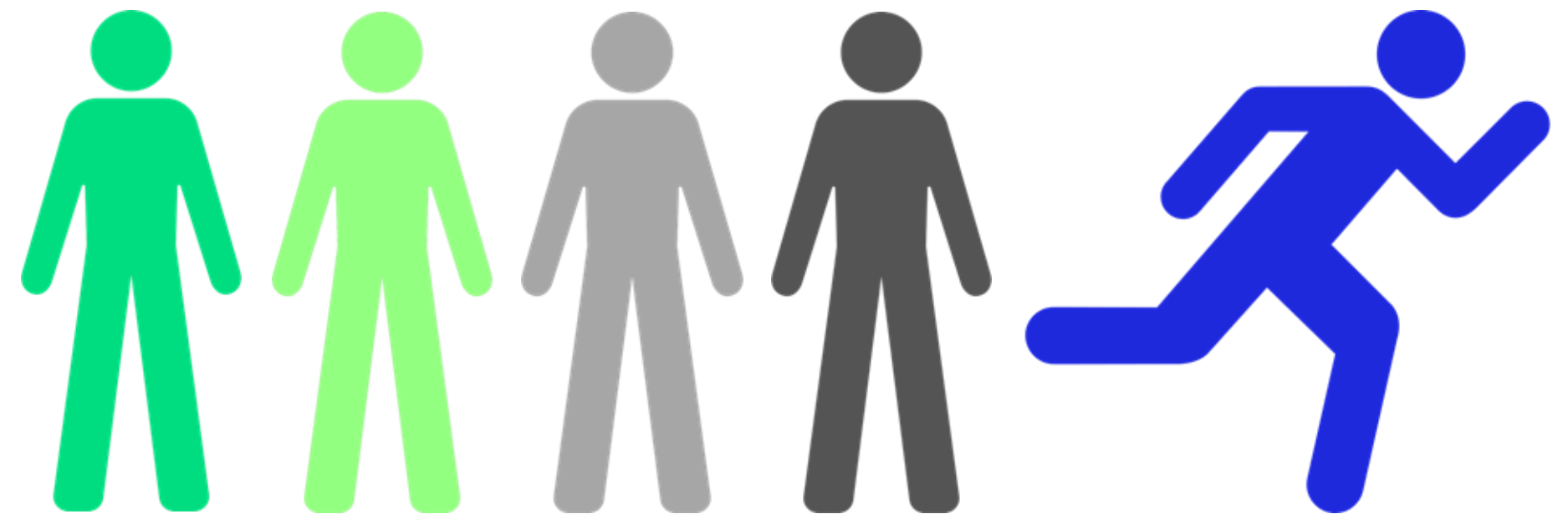


# Retention First

10 februari 2026





# Berith Spoelstra

Retentie specialist sinds 2007

essent e-on

vodafone



Ziggo



TRUSTED  
SHOPS



Jazeker. De Hypotheker.

SIDN

Yourhosting



Auteur

Draaieurklanten



by  
Berith



Wie heeft weleens een klant verloren en dacht

‘Had ik dit kunnen voorkomen?’

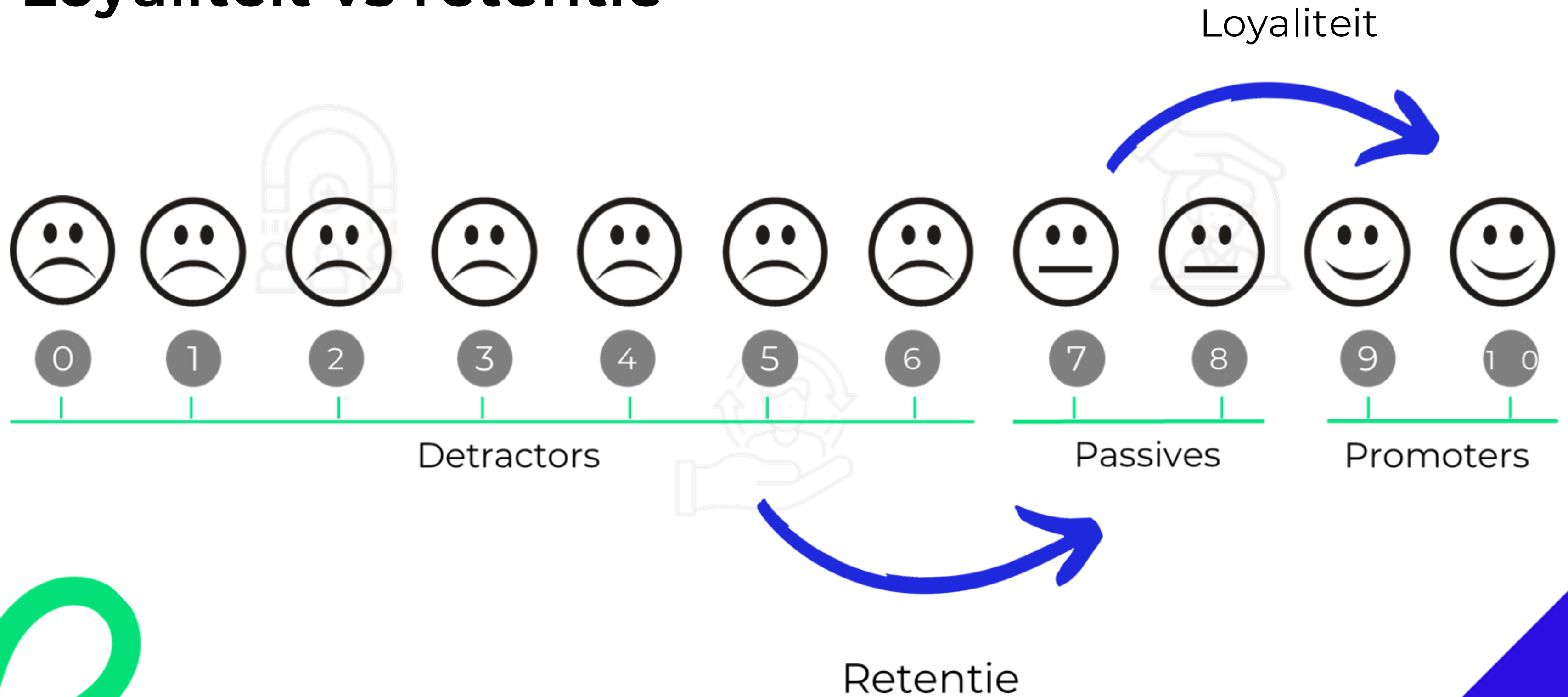


# Wat is klantbehoud?

*De uitkomst van activiteiten  
om klantverlies te voorkomen*



# Loyaliteit vs retentie





**Vasthouden**

**Terugkeren**



**Tegenhouden**  
(Klantverlies)



# Klantbehoud is belangrijk

- e Het kost vijf tot tien keer meer om een nieuwe klant aan te trekken dan een bestaande klant te behouden.
- e Bestaande klanten leveren 25% meer omzet
- e Klantverlies verminderen met 5% levert 25 tot 95% meer omzet op

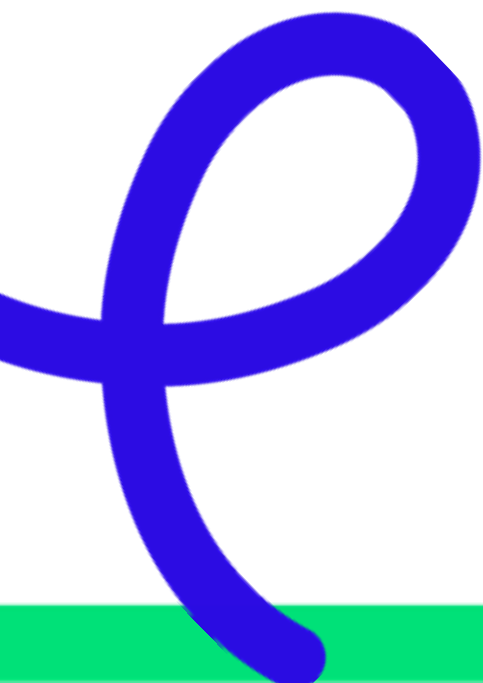


**Waarom staat  
klantbehoud dan toch  
onderaan ons  
prioriteiten lijstje**





**De druppel die  
de emmer doet  
overlopen.**



# Omgekeerde AIDA

Attention

Ontevredenheid ontstaat niet zomaar, er is een gebeurtenis die de aandacht getrekt; **een trigger.**

Interest

De klant wordt zich bewust van de negatieve gevolgen en wordt alert voor een volgend incident.

Desire

Klant verlangt naar een passende oplossing.

Action

Klant neemt geen genoegen meer met het product of dienst, zegt op en vertrekt.



**Gevaar van een  
slinkend klantbestand**



# Wat betekent 1% maandelijkse churn voor 1.500 klanten?

**Eerste  
maand:**

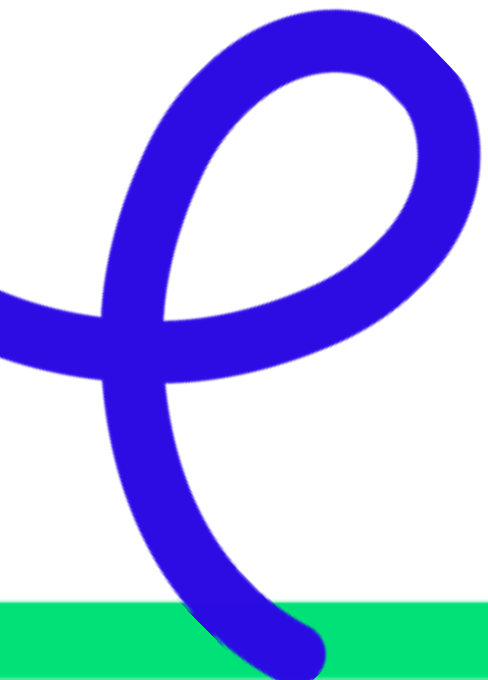
15

**Na 1 jaar:**

169

**Eindbestan  
d:**

1331





**Besteed net zo veel aandacht aan retentie  
als aan acquisitie**





**Love your customer**



# Berith Spoelstra

Retentie Specialist

[www.linkedin.com/in/berith-spoelstra](https://www.linkedin.com/in/berith-spoelstra)



Dankjewel  
voor je  
aandacht

