LEZING OVER STIL KLANTVERLIES · ARNOUD KUIPERS

Ja prima hoor.

Waarom tevreden klanten hun contract toch niet verlengen.

“Is alles naar wens?” vraagt de ober. “Ja prima hoor.” De steak is taai en je komt er nooit meer terug. Dat vertel je in de auto op weg naar huis, niet aan de ober. Je klant doet precies hetzelfde. Groene KPI's in het kwartaaloverleg, een nette score in het tevredenheidsonderzoek. “Ja prima hoor.” En bij de volgende verlenging of aanbesteding sta je buiten.

Voor wie

Directies en teams van B2B-dienstverleners met meerjarige contracten. Denk aan facilitaire en technische dienstverlening, IT-beheer, logistiek, uitzenden en zakelijke dienstverlening: bedrijven waar het echte oordeel van de klant pas valt bij de verlenging of de aanbesteding. Voor je managementdag, een kick-off met je mensen bij de klant of een sessie met accountmanagers. Ook te boeken als korte keynote op een congres, beurs of ledenbijeenkomst.

Hoe de lezing loopt

1. **Is alles naar wens?**
   De steak, de ober en het antwoord dat iedereen geeft.
2. **Het groene dashboard**
   Waarom tevredenheidsonderzoek en KPI-rapportages zo weinig zeggen over wie er verlengt.
3. **Topscores, en toch weg**
   Een klant uit mijn tijd bij 123aftersales. Die gaf ons de hoogste scores. En zegde toch op.
4. **Een klant die niet klaagt, is nog geen tevreden klant**
   - Je praat met de verkeerde persoon.
   - De problemen zijn opgelost, dus de klant ziet alleen nog de factuur.
   - De klant klaagt niet meer.
5. **De vraag die je mee naar huis neemt**
   Wat zou je klant missen als die morgen overstapt?

Wat je eraan hebt

Tevredenheid voorspelt slecht of je klant blijft. Thomas Jones en Earl Sasser schreven er in 1995 al over in Harvard Business Review (“Why Satisfied Customers Defect”). Na deze lezing kijkt je team anders naar de eigen klantenlijst. Geen methode en geen training: deze lezing laat zien waar het zit. Het stappenplan staat in het boek.

Drie varianten

Korte keynote, 20 minuten
plus vijf minuten voor vragen. Voor een congres, beurs of ledenbijeenkomst.

Lezing, 45 minuten
plus een kwartier voor vragen. Past in elk dagprogramma.

Met verdieping, 90 minuten
na de lezing gaat de zaal met de meeneemvraag aan de slag op de eigen klantenlijst.

Praktisch

Waar	Heel Nederland, op jouw locatie
Groep	Van een klein team tot een volle zaal
Tarief	Vanaf € 1.500 excl. btw en reiskosten. Verenigingen en non-profit in overleg.
Maatwerk	Voorgesprek, zodat de voorbeelden uit jouw sector komen
Taal	Nederlands

Over mij

Ik ben auteur en spreker. Ik schrijf over wat mensen niet zeggen. In klantrelaties is dat precies het deel dat geld kost. Eerder had ik mijn eigen bedrijf, 123aftersales.

Boeken: *In 10 stappen van klant naar ambassadeur* (2019), *Het Kruispunt* en *Laat maar zitten. Alweer.* (verschijnt 1 december 2026).

Vraag de lezing aan

Vertel me wat voor bijeenkomst je in gedachten hebt. Ik reageer binnen twee werkdagen met een voorstel en een paar data.

arnoudkuipers.nl/lezing-stil-klantverlies
arnoud@arnoudkuipers.nl