Contactlijsten aanmaken

CRM · https://platformessentials.nl/doc/contactlijsten-aanmaken/

Een CRM-systeem is niets waard zonder een duidelijke structuur. Door je contacten te rangschikken in lijsten, creëer je overzicht en kun je veel gerichter communiceren. In dit artikel geven we een suggestie voor een effectieve basisstructuur, laten we zien hoe je lijsten aanmaakt en hoe je gebruikers zelf de controle geeft over hun e-mailvoorkeuren.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/O_Yntv_FoMs?feature=oembed

Maak je CRM-systeem overzichtelijk met contactlijsten

Er zijn talloze manieren om je CRM-systeem in te richten. De beste instelling is afhankelijk van jouw onderneming en de specifieke klantreis die je wilt bieden. De opbouw die we hieronder beschrijven is dan ook een **suggestie**, bedoeld om je te inspireren en op weg te helpen. Gebruik dit als startpunt om voor jouw platform het meest ideale en overzichtelijke systeem op te zetten.

De 5 basis contactlijsten

Voor een solide en overzichtelijke basis, raden we aan om te beginnen met de volgende vijf lijsten. Deze lijsten beheer je zelf door middel van automatiseringen (hier gaan we in een ander artikel dieper op in).

*Tip: Gebruik bij het aanmaken van elke lijst de **interne subtitel** om voor jezelf en je team duidelijk te omschrijven wie er precies in de lijst thuishoort. Een paar extra woorden kunnen later veel tijd besparen.*

1. **Leads:** Dit is de lijst voor al je potentiële klanten. Mensen die interesse hebben getoond, maar nog geen aankoop hebben gedaan.
2. **Actieve klanten:** Hierin plaats je al je huidige, betalende klanten.
3. **Voormalige klanten:** In deze lijst komen de mensen die in het verleden een actieve klant waren, maar dat op dit moment niet meer zijn. Dit is een waardevolle groep voor bijvoorbeeld re-activatie campagnes.

4. **Affiliate partners:** Dit zijn de contacten en klanten die zijn toegelaten tot je affiliate programma. Dit kunnen ambassadeurs zijn die ook klant zijn, maar ook influencers die je platform promoten zonder zelf een betalende klant te zijn.
5. **Contacten (algemeen):** Dit is een 'vangnet' lijst. Hierin plaats je alle contacten die je niet kunt categoriseren in een van de bovenstaande lijsten.

Met deze vijf basislijsten heb je altijd een helder overzicht van de samenstelling van je contactendatabase en kun je elke groep heel gericht benaderen.

De publieke contactlijst: Geef de gebruiker controle

Naast de basislijsten is het slim om minimaal één **publieke lijst** aan te maken. Dit is een lijst waar gebruikers zichzelf via de footer van je e-mails voor kunnen aan- en afmelden. Een goed voorbeeld is een "Wekelijkse nieuwsupdates" lijst.

Het voordeel hiervan is dat wanneer een contact een bepaalde e-mail niet meer relevant vindt, ze niet direct op 'uitschrijven' voor *al* je communicatie hoeven te klikken. In plaats daarvan kunnen ze ervoor kiezen om alleen die specifieke nieuwsupdates niet meer te ontvangen, maar wel klantupdates of andere relevante mails. Dit geeft de gebruiker controle en verkleint de kans op een volledige uitschrijving.

Hoe stel je de publieke lijsten en e-mail footer in?

Volg deze stappen om je publieke lijsten in te stellen en de e-mail footer aan te passen.

1. Maak een lijst publiek zichtbaar

1. Ga naar **CRM en e-mails** en vervolgens naar **Instellingen**.
2. Klik op **E-mail settings**.
3. Scroll naar beneden naar **Email preference settings**.
4. Hier kun je kiezen welke lijsten je contacten zelf mogen beheren. We raden aan om te kiezen voor de optie om alleen **geselecteerde lijsten** te tonen.
5. Selecteer vervolgens de publieke lijst die je hebt aangemaakt (bv. "Wekelijkse nieuwsupdates").
6. Klik op **Save settings**.

2. Pas de e-mail footer aan

1. Ga in hetzelfde scherm (**E-mail settings**) naar boven naar **E-mail footer settings**.

2. De standaardtekst is in het Engels. Pas deze aan naar een duidelijke, Nederlandse tekst. Een goed voorbeeld is:
   "*Deze e-mail is naar je gestuurd omdat je bent ingeschreven voor updates. Zijn deze e-mails niet meer relevant voor je?* ***Meld je af*** *of* ***beheer je instellingen***."
3. Sla de instellingen op door op **Update** te klikken.

Wanneer je nu een e-mailcampagne verstuurt, zal deze aangepaste tekst in de footer staan. De link "Meld je af" zorgt voor een volledige uitschrijving. De link "beheer je instellingen" leidt de gebruiker naar een pagina waar ze de door jou geselecteerde publieke lijst(en) kunnen aan- of uitvinken.