Marketing Automation en je klantreis

SEO & Marketing · https://platformessentials.nl/doc/marketing-automation-en-je-klantreis/

Wil je succesvol online marketing bedrijven? Dan kun je niet om de combinatie van marketing automation en klantreis heen! In dit artikel ontdek je wat een klantreis precies is, leer je wat marketing automation inhoudt en begrijp je waarom deze twee onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn voor een sterke online strategie.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/vkv-mY-C2p4?feature=oembed

Wat is een klantreis?

Een klantreis (ook wel customer journey genoemd) is de visuele weergave van het pad dat een klant doorloopt bij de aanschaf van een dienst of product. Simpel gezegd: het is het traject en alle contactpunten tussen een consument en een merk, product of dienst. Je zet als het ware de stappen en fases op een rij waarin je jouw klant laat kennismaken met jouw organisatie, waardoor de klant steeds meer leert over jouw product of dienst.

Het helpt om jouw ideale klantreis eens op papier te zetten. Je kunt werken met verschillende fases, bijvoorbeeld leadfase 1, 2 en 3, waarin een lead stap voor stap kennismaakt met jouw aanbod. Daarna volgen klantfases 1, 2 en 3, waarbij de klant zich verder ontwikkelt richting het hoogste doel: ambassadeur worden. Een ambassadeur is iemand die zo tevreden is, dat hij of zij jouw dienst van harte aanbeveelt aan anderen—bijvoorbeeld op een feestje of netwerkbijeenkomst.
Denk dus vooraf goed na in welke fases je jouw leads en klanten wilt begeleiden en schrijf die stap voor stap uit. Zo krijg je grip op de reis die jouw doelgroep aflegt.

Wat is Marketing Automation?

Marketing automation is het inzetten van software om marketingactiviteiten te automatiseren, zodat je leads en klanten op de juiste momenten bereikt. In je platform vind je daarvoor verschillende essentiële instrumenten, zoals:

- **Automatiseringen:** Deze zorgen ervoor dat relevante acties (zoals het versturen van een e-mailreeks) automatisch in gang worden gezet zodra een lead of klant in een volgende fase terechtkomt.
- **E-mailreeksen:** Dit is een reeks van vooraf opgestelde e-mails die automatisch en met een bepaalde tussenpoos (bijvoorbeeld enkele dagen) worden verstuurd. Een e-mailreeks is een krachtig middel om leads op te warmen, nieuwe klanten te onboarden of je doelgroep stap voor stap te begeleiden in hun klantreis.
- **Triggers:** Dit zijn gebeurtenissen die een automatisering in gang zetten, bijvoorbeeld wanneer iemand een formulier invult, zich aanmeldt als klant of een aankoop doet.

Dankzij marketing automation kun je repetitieve taken uit handen geven, gepersonaliseerde boodschappen automatisch verzenden en je klant steeds een volgende stap in zijn of haar reis laten zetten—zonder dat je alles handmatig hoeft te regelen.

Waarom zijn klantreis en marketing automation onlosmakelijk verbonden?

Wil je online marketing écht effectief inzetten, dan zijn deze twee onderwerpen onlosmakelijk met elkaar verbonden. Je klantreis bepaalt immers wélke stappen een lead of klant doorloopt en wánneer iemand een nieuwe fase in gaat. Marketing automation maakt het mogelijk deze stappen automatisch te faciliteren, zodat je altijd op het juiste moment inspeelt op de behoeften van je doelgroep.

Stel je voor dat je voor elke nieuwe lead handmatig een welkomstmail schrijft, of elke klant persoonlijk in een klantenprogramma opneemt. Dat is niet schaalbaar! Met marketing automation richt je automatiseringen en triggers in die aansluiten op elke stap uit jouw klantreis. Zo zorg je ervoor dat iedere lead en klant altijd persoonlijke aandacht krijgt, terwijl jij tijd overhoudt voor andere zaken.

Het resultaat? Je helpt je klant stapsgewijs verder, met als ultiem doel: loyale ambassadeurs creëren die jouw dienst of product actief aanbevelen. Daarom is het vooraf in kaart brengen van je klantreis essentieel voordat je aan de slag gaat met marketing automation.

In het kort: de klantreis geeft richting en structuur aan je marketingproces, en marketing automation zorgt voor de automatische uitvoering ervan. Samen vormen ze de sleutel tot succesvolle, toekomstgerichte online marketing!