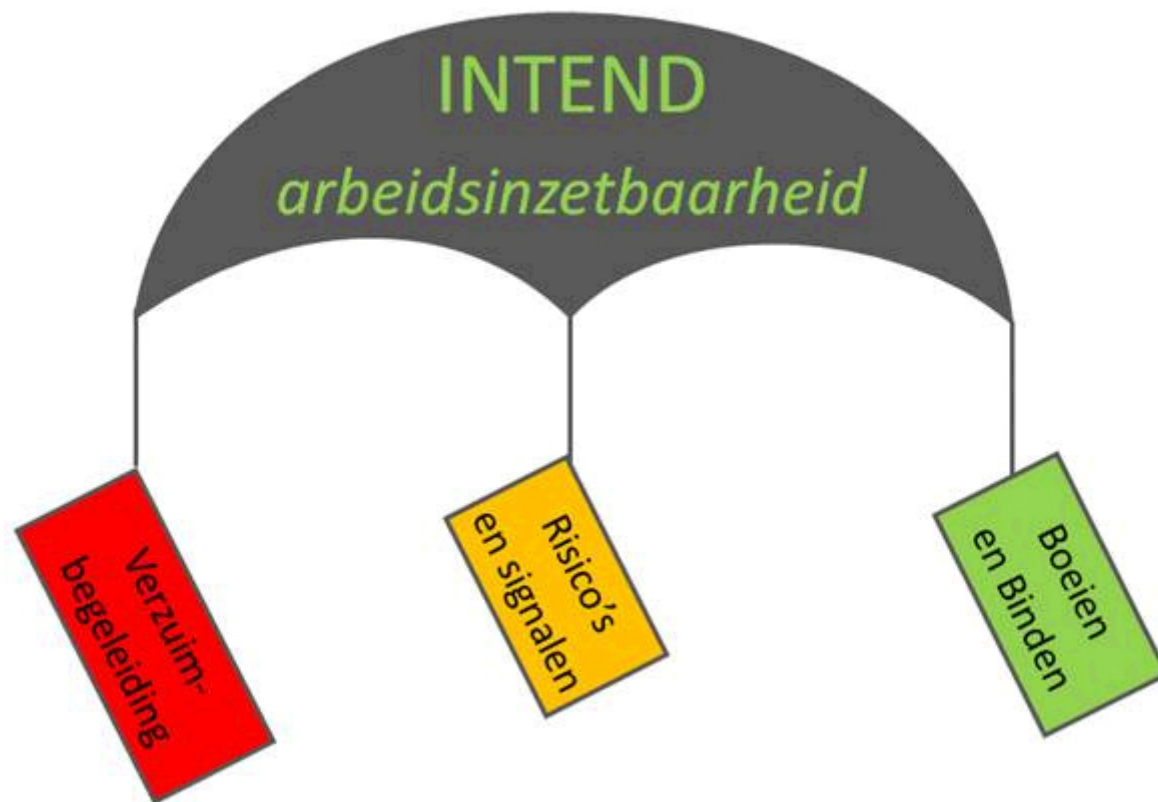


# Wendy Wouters



# INTEND



# Regels voor klantloyaliteit

1. Zorg voor zeer tevreden klanten
2. Zorg dat klanten de organisatie vertrouwen
3. Bindt klanten aan de organisatie
4. Stimuleer mond tot mond reclame
5. Verlies de klant niet uit het oog

# In de **Geest** of de regel van de wet?



# De pruik



# De pechhulp



**INTEND**  
CENTRA VOOR WERK & PSYCHE B.V.

# Het formulier



# Regels: dienend of leidend?





# Op welke knop moet ik drukken?



# Inzicht in de organisatie en in het individu



Goede dag

**BLAUW**

Slechte dag



Goede dag

**GEEL**

Slechte dag



**INTEND**  
CENTRA VOOR WERK & PSYCHE B.V.

Goede dag

**GROEN**

Slechte dag



Goede dag

**ROOD**

Slechte dag



# Op welke knop moet ik drukken?

