



Wij zijn
CRM
ondernemers

Wij zorgen dat uw investering
in CRM succes oplevert



20 jaar CRM excellence. 20 jaar
tevreden en enthousiaste klanten.
20 jaar CRM innovaties introduceren en
implementeren bij onze klanten.



20 jaar prachtige projecten en
resultaten met ons team.

A photograph of a man and a woman in business attire looking at a document together. The man is on the left, wearing a blue suit jacket and a light blue shirt. The woman is on the right, wearing a light blue blazer. They are both looking down at a document held by the woman. The background is blurred, showing green foliage. The text is overlaid on the image in white.

Uw innovatieve en betrouwbare
expert die uw CRM ambitie
succesvol realiseert, de gemaakte
beloftes nakomt en als ondernemer
met u meedenkt

Als onafhankelijke specialist op het vakgebied van Customer Relationship Management brengen we een berg ervaring met ons mee waardoor we voor een uitstekende en uitgekiende CRM strategie zorgen als basis voor het succes van uw onderneming.

Een concrete CRM strategie maakt het mogelijk om via een op maat gesneden CRM implementatie plan / roadmap de verantwoordelijkheid te nemen om uw CRM ambities waar te maken, rekening houdend met uw randvoorwaarden. De CRM strategie is zowel gericht op uw relaties als op uw eigen organisatie. Hierbij focussen we op de resultaten die uw wilt bereiken en de wijze waarop uw team daarin acteert.

Bij CRM excellence begrijpen we dat samenwerking alleen succesvol kan zijn op basis van vertrouwen, plezier en resultaat. Dit is ook wat onze klanten in de samenwerking met ons ervaren. Daarmee hebben we de afgelopen 20 jaar vele vriendschappelijke relaties opgebouwd en mooie resultaten bereikt, en dat blijven we de komende jaren natuurlijk ook doen!

De CRM ondernemers Erna Paas, Douwe Deinum, Marielle Dellelijn en René Nicolai.

CRM EXCELLENCE

**WE DOEN W
LOVEN, W
ECHTE TOEC
WAARDE VO
GANISATIE,
ONZE KENN
VARING EN
VOOR UW R**

WAT WE BE-
WE BIEDEN
EGEVOEGDE
DOOR UW OR-
WE DELEN
NIS EN ER-
STAAN PAL
RESULTAAT.



Wij zijn dé CRM experts in
Nederland met meer dan 25 jaar
ervaring en de bereidheid om de
nieuwe ontwikkelingen steeds weer
om te zetten in succes voor onze
klanten.

HET CRM SPEELVELD



Vanuit ons ondernemershart verdiepen wij ons continu in innovaties en ontwikkelingen in CRM, Marketing Automation, technologie en diverse business media kanalen. Op deze manier kunnen we onze klanten altijd adviseren en coachen om de juiste keuze te maken. Daarbij gaan we disruptieve ontwikkelingen niet uit de weg en zorgen we ervoor dat er een goede balans blijft bestaan in klant- en bedrijfsprocessen, informatiemanagement, ICT-beleid, skills van mensen en de organisatorische kant van het geheel.





We houden hoofdzaken en details
gescheiden. We combineren
processen, data, rapportage en
tools. Uiteindelijk zorgen we via onze
projectaanpak en expertise voor een
ambitieuw en realistisch plan om uw
CRM ambitie
waar te maken.

- Onze drijfveren zijn -



CRM hart



Enthousiasme



Energie



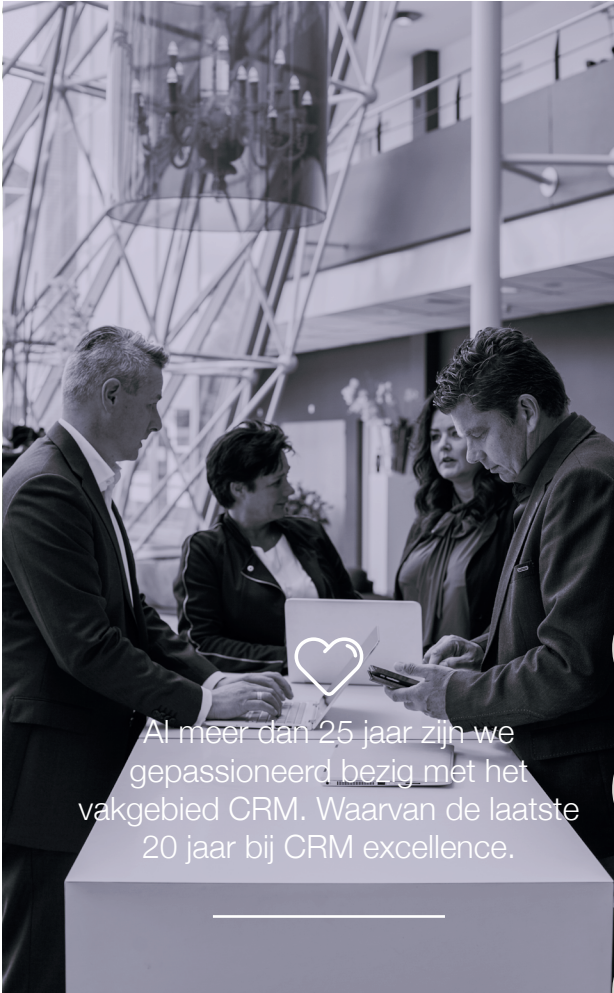
Betrouwbaarheid



Plezier



Succes vieren



Al meer dan 25 jaar zijn we
gepassioneerd bezig met het
vakgebied CRM. Waarvan de laatste
20 jaar bij CRM excellence.

ONS CRM HART

ENTHOUSIASME



Ralph Waldo Emerson zei het al:
“Nothing great was ever achieved
without enthusiasm”. Daarom
realiseren we onze dagelijkse resultaten
met een aanstekelijk enthousiasme.



Vertrouwen wordt verdiend op basis van gedrag en resultaat. Onze klanten kunnen altijd op ons rekenen. Ook buiten de standaard kantooruren en de gebaande paden.

ENERGIE

BETROUWBAAR



Geweldige resultaten ontstaan alleen op basis van energie. De energie van samenwerken in ons team en met onze klanten. Samen delen we ons plezier en vieren we onze successen.



En boven alles: als het echt is, zal het
altijd blijven. Ons plezier, onze kennis,
onze manier van samenwerken. Dat
is ook de reden dat we met zoveel
relaties een lange historie hebben.
En met elkaar natuurlijk!

SUCCES VIEREN

Onze focus bij CRM excellence ligt al 20 jaar op het ondernemerssucces van onze klant. Van werving, behoud en ontwikkeling van klanten en van klantgerichtheid naar klantloyaliteit en customer experience. Al deze aspecten vallen onder de term CRM en customer journey mapping.

Vanuit sales, marketing en customer service perspectief en alle (digitale) kanalen: de klant staat altijd centraal. Onze kennis en ervaring hebben we vertaald naar diensten op het vlak van CRM strategie, CRM selectie, CRM coaching en CRM implementatie.

Als team dagen we elkaar uit om steeds weer nieuwe ontwikkelingen in te bedden in onze dienstverlening. Op deze manier kunnen onze klanten voorop blijven lopen in het leveren van toegevoegde waarde aan hun eigen klanten. Daarbij kun je na 20 jaar rustig spreken van passie!

ONZE

A black and white portrait of a man with short, dark, wavy hair, looking slightly to the right with a subtle smile. He is wearing a dark, textured blazer over a dark button-down shirt. The background is blurred, showing what appears to be an industrial or office setting with structural elements and lights.

LE DIENSTEN





- Directie & Management sessie om CRM in de gehele organisatie te borgen.
- Concreet vaststellen wat de urgentie en visie voor CRM is (waarom en waarheen)
- Vaststellen CRM strategie (hoe)
- Vaststellen CRM roadmap (wat)

CRM STRATEGIE

PAKKET SELECTIE



De CRM blauwdruk legt de basis voor de CRM processen, het CRM informatiemodel, de CRM infrastructuur, betrokkenheid van uw medewerkers en de gebruikersadoptie.

De CRM use cases zorgen ervoor dat de potentiële leveranciers precies dát laten zien wat voor u belangrijk is: de key requirements.

De CRM demo of proof-of-concept biedt u de mogelijkheid om de potentiële leveranciers te beoordelen.

De CRM business case zorgt voor een gedegen onderbouwing voor de CRM investering.



CRM management sessies om de ambities, de kansen en de uitdagingen voor uw CRM-project vast te stellen en te monitoren.

De CRM sparringpartner zorgt voor raad en daad gedurende het CRM-project om belangrijke keuzes en mijlpalen te ondersteunen.

CRM materialen reviewen waardoor alle materialen die in uw CRM-project gebruikt worden, eenduidig, helder en compleet zijn.

De CRM architectuur en infrastructuur als basis voor het dagelijkse CRM gebruik waar u graag ruggespraak met een expert over wilt houden.

CRM COACHING

IMPLEMENTATIE



- ONZE DIENSTEN -

Customer experience en customer engagement zijn momenteel de buzzwords in de CRM markt. Maar wat betekent dat eigenlijk voor u en uw CRM ambities?

Customer experience betreft alles wat de beleving van de klant beïnvloedt vanuit uw merk en uw gedrag.

Customer engagement gaat over de wijze waarop u aansluit op de customer journey van de klant en op welke wijze u zaken doet met de klant.

Naast uw producten en/of diensten hebben uw klantprocessen een bijzonder grote invloed op de customer experience binnen de diverse customer journeys. Het is dus belangrijk om de klantprocessen goed te organiseren om de klantbeleving positief beïnvloeden. Zodra klanten het gemak binnen de processen ervaren, ontstaat een positieve klantervaring hetgeen de basis is voor klantloyaliteit.

CRM excellence zorgt ervoor dat u uw CRM implementatie en uw klantprocessen binnen de customer journeys zodanig inricht, dat u een exceptionele klantervaring realiseert. Zo bent u in staat op het juiste moment de juiste stappen te zetten om uw klant te verrassen.



KW

Om de hoge standaard van onze toegevoegde waarde te handhaven, blijven we altijd nieuwsgierig om nieuwste ontwikkelingen en innovaties rondom CRM te ontdekken en deze in te passen in onze diensten.

We passen dit vervolgens ook weer toe bij onze projecten. We inspireren onze klanten ook door het introduceren van die ontwikkelingen en innovaties en te kijken welke voordeel ermee te behalen is.

Het is hierbij altijd belangrijk dat we, met u als ondernemer, meedenken vanuit een ondernemersperspectief! En dat betekent dat we nadenken over kansen en risico's en hoe we daar gezamenlijk mee om kunnen gaan.

Voor bepaalde ontwikkelingen introduceren we een expertisecentrum, zodat we op een specifiek gebied ook kunnen excelleren. Een voorbeeld hiervan is onze dochteronderneming Fued, die gespecialiseerd is in Digital Marketing. Een vakgebied dat inmiddels een belangrijk onderdeel van het CRM domein is geworden.

WALITEIT

- EXCELLENCE -

Excellence is geen kunstje, het is een levenswijze. Wij zorgen dat onze excellence op het vlak van CRM resultaten voor ú oplevert. We kunnen niet anders. Het CRM bloed stroomt door onze aderen.

Daarbij zijn we onze kennis en ervaring voortdurend aan het aanscherpen en verbeteren zodat we met de gewone dingen een buitengewoon resultaat neerzetten.

Dat is CRM excellence. Dat zijn wij. Daar leggen we dagelijks onze ziel en zaligheid in.

EXCELLENCE IS AN ATTITU

A woman with long, wavy brown hair, wearing a blue blouse with a large bow at the neck and a dark blue blazer, is smiling and looking towards a man. The man, with short grey hair, is wearing a dark blue suit jacket over a white shirt and is looking back at her. They are standing in an office environment with a large green plant in the background. The lighting is bright and natural, suggesting an indoor space with large windows.

**E
UDE**



DOUWE DEINUM

- Nieuwsgierige (project)manager met CRM inhoud
- Zoekt altijd de beste route naar succes
- Gemak zorgt voor loyaliteit.
Zowel voor klanten als voor medewerkers
- Zeilen is een passie: koersvast met oog voor de omgeving



- Inzetbaar voor al uw marketing en sales vraagstukken
- Deskundig op gebied van CRM aanbestedingen
- Organisatietalent met oog voor detail
- Persoonlijke aandacht is mijn uitgangspunt!



MARIELLE DELLEMIJN

- Commercieel mensen-mens
- (digitale) marketing expert
- Creatief in bedenken van werkende CRM processen
- Vindt ontspanning op de golfbaan



RENÉ NICOLAI

- Passie voor techniek en architectuur
- Goochelaar met databases
- Een meester in het leggen van combinaties
- Toert regelmatig met zijn motor



Mensen kopen een ervaring en een gevoel,
geen producten of diensten.

Dat is waar we onze klanten de afgelopen
20 jaar mee hebben geholpen.

We kijken uit naar de
komende periode en onze
volgende mijlpaal.

Hartelijk dank!

Erna, Douwe, Marielle, René

CRM ondernemers



crmexcellence.nl