



NYENRODE
BUSINESS UNIVERSITEIT

Customer experience
in B2B
Prof.dr. John Koster



Bio

Buitengewoon Hoogleraar Marketing
Nyenrode Business Universiteit
Vz Holland Consulting Group
@johnmdkoster



Intro

B2B marketeers
B2B is het eigenlijk de echte wereld
Men komt vaak voor B2C
90% is B2B transactie
Promoten
B2B zonder services is lastig

Meer factoren
Spannender
Moeilijke koopbeslissingen

Services
B2B



Onderwerp

Customer experience in B2B
Budgetten gaan omhoog in de marketing

Meer aan de hand
Van b2c
Leren
Services
Samen met de klant
Hospitality



Trends



Vraagstuk:
Hoe organiseer je social media in een organisatie?



Vragen



Tips



Vraagstuk:
customer insights



Vraagstuk:
klantinteractie met de onderneming









