



RETENTIE DEFINITIES



by
Berith

Veelgebruikte begrippen rondom klantbehoud en retentie

Wie lang werkt in corporate omgevingen ontwikkelt vanzelf een eigen jargon. Veel van die termen – vaak Engels – zijn zo ingeburgerd dat vertalen meer verwarring dan helderheid oplevert. In deze blog deel ik een overzicht van veelgebruikte termen in de wereld van klantbehoud, klantverlies en retentiestrategieën.

Gebruik deze lijst als naslagwerk of als houvast in gesprekken met collega's, klanten of partners. Want klantbehoud begint bij begrip over de uitkomst.

Veel succes én plezier!

Berith Spoelstra

Bill shock De schrikreactie van een klant bij het ontvangen van een onverwacht hoge factuur.

Churn Het percentage klanten dat je verliest over een bepaalde periode. Een belangrijke KPI in retentie-analyses.

Customer Experience Een methodiek gericht op het verbeteren van de klantervaring (Customer Experience).

Customer journey De route die een klant aflegt binnen jouw organisatie, van eerste contact tot aftersales.

Customer lifetime value (CLV) De verwachte totale waarde van een klant gedurende de gehele klantrelatie.

Cross-selling. Het aanbieden van aanvullende producten of diensten uit een andere productgroep.

Final offer Het laatste aanbod dat je een klant doet voordat deze daadwerkelijk vertrekt.

Klantbehoud	Alle activiteiten en strategieën die gericht zijn op het vasthouden van bestaande klanten.
Klantverlies	Wanneer een klant stopt met jouw dienst of product. Ook wel churn genoemd.
Klantterugkeer Spijtoptant	Een klant die eerder vertrok maar terugkeert, bijvoorbeeld na een winback-campagne.
Plug & play	Een product of dienst die direct te gebruiken is zonder ingewikkelde installatie – ideaal voor gebruikersgemak.
Pull churn	Klantverlies als gevolg van aantrekkelijkere alternatieven bij concurrenten.
Push churn	Klantverlies dat ontstaat door interne tekortkomingen, zoals slechte service of niet waargemaakte verwachtingen.
Random act kindness	Een kleine, onverwachte verrassing voor je klant, zoals een kaartje of attentie.
Retainable	Klanten die vertrekken, maar waarbij dat te voorkomen was geweest met de juiste actie.
Retentie	Het vermogen van een organisatie om klanten vast te houden. Retentie combineert service, sales en klantgerichtheid.
Silent churn	Klantverlies zonder duidelijke signalen. Deze klanten vertrekken stilletjes – vaak de gevaarlijkste vorm van churn.
Unretainable	Klantverlies dat buiten jouw invloed valt, zoals overlijden of faillissement.
Upselling	Het verkopen van een product of dienst met een hogere waarde binnen dezelfde categorie.



Blijf op de hoogte van tips en inzichten over klantbehoud.

Volg mij op LinkedIn of schrijf je in voor mijn maandelijkse Retentieguide

[!\[\]\(dfbd6b3763a6d1d9afaa974f64e2e4b5_img.jpg\) LinkedIn](#)

[!\[\]\(e78f798d4ea5c530c9db49e7d26e6b95_img.jpg\) Inschrijflink nieuwsbrief](#)

HULP NODIG?

Berith Spoelstra
www.byberith.nl
Info@byberith.nl
06 801 44 444



by
Berith