

## Klantwaardemodel

Het klantwaardemodel geeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de markt. Het voorkomt de ontwikkeling van producten en diensten die niet aansluiten bij de markt, omdat alleen wordt gefocust op de prijs en het resultaat.

Het klantwaardemodel is een denkkader dat inzichtelijk maakt dat bij de keuze voor een product meer zaken een rol spelen dan alleen het product en de prijs. De klant kiest voor het alternatief dat hem of haar op dat moment de meeste klantwaarde levert. De elementen van de klantwaarde zijn resultaat, prijs, emotie, moeite en proces. Deze elementen bepalen gezamenlijk:

- Sluit het aangeboden product of de dienst aan bij de behoeften en wensen van de klant (resultaat en proces)?
- Past dit in de ogen van de klant bij de benodigde investering, uitgedrukt in kosten en eigen inspanning (prijs en moeite)?
- Voelt de klant zich betrokken bij het product of de dienst (emotie)?

