

A black and white photograph showing a close-up of a person's hand typing on a white computer keyboard. The hand is positioned over the keyboard, with fingers pressing down on keys.

## Temaartikel

# Holder I kundeemnerne varme?

Det findes på de fleste websites. Faktisk er det nærmest et "must" på ethvert website: Muligheden for, at de besøgende kan bestille brochurer eller andet trykt materiale ved at udfylde en formular.

Umiddelbart er det helt i tråd med overvejelserne i en god webstrategi og skaber også konkrete leads at arbejde videre med. I hvert fald i teorien...

For hvad sker der, når virksomheden modtager en bestilling på materiale fra websitet? Tjaa – i det fleste tilfælde, at man får sendt det ønskede materiale ud. Forhåbentligt. Men så stopper de gode intentioner også i mange tilfælde!

### FØLG OP PÅ INTERESSEN

Udfordringen er at få fulgt op på den interesse, som en potentiel kunde har udvist. Det kan ske på flere måder:

- Indsamle oplysningerne om kunderne i CRM-systemet, så man derfra kan arbejde videre med kundeemnet. Det er muligt at integrere oplysningerne fra websitet direkte med

CRM-systemet, og derfra arbejde videre med kundeemnet.

- Opbygning af en automatisk opfølgning, hvor man udsender e-mails med foruddefineret indhold som opfølgning på brochurebestillingen. Disse opfølgningsmails må gerne indeholde relevante links til websitet, så den besøgende kommer forbi igen og måske bliver endnu mere konkret i sin henvendelse.
- En brochure- eller materialebestilling er også en oplagt mulighed for at bede om tilladelse til at føje brugerens e-mail adresse til et online nyhedsbrev. På den måde får man mulighed for løbende at bearbejde brugeren og få ham til at vende tilbage til websitet.

Uanset hvad, så bør man tage bestillinger af brochurer eller andet materiale fra websitet seriøst. Og det gælder i øvrigt alle andre former for henvendelser fra websitet - hvis man opfordrer de besøgende til at henvende sig, så skal man være klar til at tage imod. Det kunne jo være den næste, store kunde...