

**KLANTENMANAGEMENT**

## Systemeem voor wereldwijd beheer van klanten

Het managen van internationale klanten is een stevige uitdaging. Multinationals kopen niet meer per land in, maar steeds vaker op wereldwijd niveau.

Deze klanten willen wereldwijde contracten,

gestandaardiseerde voorwaarden en uniforme producten, service en prijzen. Dit stelt nieuwe eisen aan multinationale leveranciers. In zijn oratie 'Het beheren van wereldwijde klanten' introduceert prof. dr. George Yip, decaan van de Rotterdam School of Management, een aantal managementtechnieken

### *Dit stelt nieuwe eisen aan multinationale leveranciers*

om multinationale klanten te bedienen. Yip presenteert een systematisch raamwerk voor het ontwikkelen en implementeren van een wereldwijd klantenmanagementprogramma. Hij baseert zijn

tenmanagementprogramma. Hij baseert zijn

bevindingen op gedetailleerd kwalitatief en kwantitatief onderzoek bij meer dan twintig Amerikaanse en Europese bedrijven. Met zijn oratie aanvaardt Yip het ambt van hoogleraar Global Strategy and Management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Bron: [www.eur.nl/nieuws](http://www.eur.nl/nieuws) 9 juni 2009

