



## S3A13 Sarah Vandewoude: klantgerichtheid groeit uit aandacht voor relaties

### Inleiding

In deze aflevering van Elk stapje telt spreekt Geert Hoffbauer met Sarah Vandewoude, Managing Lady bij Connect Your Dots. Ze helpt bedrijven om klantgerichtheid structureel te verankeren — niet als toeval, maar als bewuste keuze. Vanuit haar warme en resultaatgerichte blik deelt ze hoe kleine gewoontes, ritme en oprechte aandacht zorgen voor duurzame groei en sterke klantrelaties.

**Spreker:** Sarah Vandewoude – Connect Your Dots

**Gastheer:** Geert Hoffbauer – Elk stapje telt

### Inhoudstafel

- Introductie en welkom – 0:00
- Van marketingexpert tot relatiebouwer: het ontstaan van Connect Your Dots – 0:39
- Klantgerichtheid is geen toeval: kleine gewoontes met grote impact – 5:03
- Relaties boven transacties: waarom oprechte aandacht rendeert – 10:10
- Hoe bedrijven klantgerichtheid kunnen verankeren in hun werking – 12:43
- Wat we kunnen leren van 100 jaar relaties: back to basics – 17:47
- Structuur, ritme en discipline als sleutel tot duurzame groei – 18:33
- Eerste stappen om klantgerichtheid tastbaar te maken – 32:24
- Afsluiting en dankwoord – 36:18

### Kerninzichten per hoofdstuk

#### Introductie en welkom (0:00)

Geert verwelkomt Sarah Vandewoude, Managing Lady bij Connect Your Dots. Ze helpt bedrijven die willen groeien vanuit bestaande klantenrelaties. Sarah gelooft dat echte klantgerichtheid begint bij bewust samenwerken vanuit één blik op de klant.

#### Van marketingexpert tot relatiebouwer: het ontstaan van Connect Your Dots (0:39)

Sarah vertelt hoe ze evolueerde van marketeer naar relatiebouwer. Wat begon als een focus op zichtbaarheid groeide uit tot een visie op duurzame relaties. Samen met haar vennoot Linde Vraaij bouwde ze Connect Your Dots, met als doel klantgerichtheid structureel in te bedden in organisaties.

#### Klantgerichtheid is geen toeval: kleine gewoontes met grote impact (5:03)

Klantgerichtheid zit in eenvoudige, bewuste gewoontes: een warm welkom, een telefoontje, aandacht voor details. Sarah illustreert hoe kleine gebaren, zoals een persoonlijk welkomstbordje, grote indruk maken wanneer ze consequent worden toegepast.

#### Relaties boven transacties: waarom oprechte aandacht rendeert (10:10)

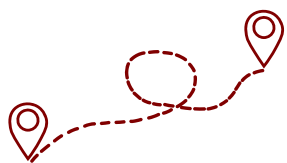
Voor Sarah zijn relaties belangrijker dan verkoopdoelen. Ze benadrukt dat echte klantgerichtheid niet draait om targets, maar om oprechte interesse. Het team van Connect Your Dots onderhoudt actief contact met klanten — ook lang na een traject — omdat toewijding vertrouwen schept.

#### Hoe bedrijven klantgerichtheid kunnen verankeren in hun werking (12:43)

Sarah legt uit hoe ze bedrijven helpt klantgerichtheid te systematiseren. Ze start vanuit eenvoudige vragen: welke klanten heb je verloren die je had kunnen houden? Door processen en afspraken te verankeren, kunnen teams structureel aandacht besteden aan relaties.

#### Wat we kunnen leren van 100 jaar relaties: back to basics (17:47)

Aan de hand van verhalen van haar honderdjarige tante deelt Sarah een belangrijk inzicht: de essentie van relaties is onveranderd gebleven. Vertrouwen, respect en menselijk contact blijven de basis — toen én nu. Klantgerichtheid is in de kern mensgerichtheid.





### **Eerste stappen om klantgerichtheid tastbaar te maken (32:24)**

Haar advies: begin met bestaande klanten. Bel tien relaties – ook oude of voormalige – om te luisteren hoe het met hen gaat. Vraag hoe ze jouw bedrijf ervaren en waar jij meerwaarde kunt bieden. Zo bouw je vertrouwen en ontdek je kansen zonder te verkopen.

### **Afsluiting en dankwoord (36:18)**

Geert bedankt Sarah voor haar warme en heldere inzichten. Sarah besluit met een belangrijke les: mensgericht en resultaatgericht gaan perfect samen. Echte klantgerichtheid ontstaat waar structuur en empathie elkaar versterken.

### **Meer weten?**

Wil je meer weten over Connect Your Dots of contact opnemen met Sarah Vandewoude? [www.cyd.be](http://www.cyd.be).

Meer over Elk stapje telt: [www.elkstapjetelt.be](http://www.elkstapjetelt.be).

