

02 nov 09 **Voka-medewerkster schreef Beste Marketing thesis van Vlaanderen**

Sharon Vandousselaere, projectcoördinator bij Voka's service-departement, heeft dit jaar de beste marketingthesis van Vlaanderen geschreven. Ze won de gelijknamige wedstrijd van Partners In Marketing. Sharon Vandousselaere maakte aan de Universiteit Gent een eindverhandeling over 'De invloed van soorten klantenloyaliteit op prijsgevoeligheid en de bereidheid om meer te betalen in de winkel'. Sinds enkele maanden werkt ze voor Voka West-Vlaanderen.

Na een selectie door de universiteiten zelf, mochten 11 finalisten meedingen naar de titel van 'Beste Marketingthesis van Vlaanderen'. De jury beoordeelde daarna inhoud, stijl en vorm, actualiteitswaarde, wetenschappelijke onderbouw, praktische haalbaarheid en publiciteitswaarde. De thesis van Sharon Vandousselaere gaat over de relatie tussen verschillende soorten klantenloyaliteit, prijsgevoeligheid en de bereidheid om meer te betalen. In het huidige kader van onderlinge concurrentie tussen bedrijven, is het van cruciaal belang om een onderscheid te maken tussen verschillende soorten loyale klanten. In dit onderzoek werd immers bevestigd dat niet elke loyale klant een meerwaarde biedt. Bedrijven die de winstgevende loyale klanten kunnen identificeren, zullen het meeste voordeel halen uit hun loyaliteitsprogramma's en inspanningen om relaties met klanten uit te bouwen.

De jury vond deze thesis "een echte pageturner voor iedereen die bezig is met klantentrouw. In tijden van economische recessie is het makkelijker om een bestaande klant te behouden dan een nieuwe te winnen, vandaar het belang van klantenloyaliteit. De thesis stond het dichtst bij de realiteit en is een aanbeveling voor veel retailers. Ze bewees dat marketing geen exacte wetenschap is, maar sterk beïnvloed wordt door bijvoorbeeld perceptie en kennisniveau van klanten."