LMK

MaLiuKostetska

SLIMMER ONDERNEMEN

door Liubov Kostetska

maliukostetska.nl

GRATIS GIDS VOOR ONDERNEMERS

Bedrijfsprocessen automatiseren met chatbots en CRM

Minder handwerk, snellere antwoorden en geen gemiste aanvragen meer.

Handmatige administratie en steeds dezelfde berichten kosten ondernemers **elke week uren**. Ondertussen haken potentiële klanten af als ze te lang op een antwoord moeten wachten.

Door de juiste processen te automatiseren **bespaart u tijd**, **voorkomt u fouten** en **mist u geen enkele aanvraag meer**. Deze praktische gids laat zien welke taken u direct kunt overlaten aan een chatbot en een CRM-systeem, en hoe u vandaag de eerste stap zet.

01

De chatbot

Uw digitale receptie: 24/7 bereikbaar, direct antwoord.

02

Het CRM-systeem

Al uw klanten, aanvragen en afspraken in één overzicht.

03

Vandaag starten

Drie concrete stappen en een korte werkopdracht.

✦

Samen bouwen

Hulp nodig bij de inrichting? Aan het eind leest u hoe.

DEEL 1

Wat automatiseert u met een chatbot?

Een chatbot werkt **24 uur per dag, 7 dagen per week**, reageert direct en filtert binnenkomende aanvragen. Deze vier taken kunt u er meteen aan overlaten:

1 *Eerste contact en kwalificatie*

De bot begroet de bezoeker en stelt **drie gerichte vragen**, bijvoorbeeld over het type dienst, het budget en de planning. Aanvragen die niet bij u passen, worden direct vriendelijk doorverwezen.

2 *Directe levering van documenten*

Een prijslijst, brochure of gids wordt **automatisch verstuurd** zodra iemand zijn contactgegevens achterlaat, via uw website of social media.

3 *Veelgestelde vragen*

Direct antwoord op praktische vragen over openingstijden, tarieven, locatie en werkwijze. Zo hoeft u **niet tien keer per dag** hetzelfde te typen.

4 *Afspraken inplannen*

De bot stuurt een link naar uw agenda, zodat de klant **zelf een adviesgesprek inplant** op een moment dat u past.

DEEL 2

Wat automatiseert u met een CRM-systeem?

Een CRM-systeem (Customer Relationship Management) brengt **structuur en overzicht** in al uw klantrelaties en verkopen. Breng deze vier processen erin onder:

1 *Centrale opslag van aanvragen*

Alle aanvragen uit e-mail, website en social media komen **automatisch op één plek** binnen. Geen zoekwerk meer in losse inboxen.

2 *Visuele verkooptrechter (pipeline)*

U ziet **in één oogopslag** in welke fase elke potentiële klant zich bevindt:

Nieuw → Voorstel verzonden → Wacht op akkoord → Klant

3 *Taken en herinneringen*

Automatische meldingen voor opvolging, zodat u **nooit vergeet** om op tijd contact op te nemen met een geïnteresseerde klant.

4 *Volledige klantgeschiedenis*

Alle berichten, afspraken en documenten zijn **gekoppeld aan één klantprofiel**. Iedereen in uw team weet direct waar het gesprek over ging.

DEEL 3

Zo werken ze samen, en zo start u vandaag

De kracht zit in de koppeling. De chatbot **vangt** de aanvraag op, het CRM **bewaart en bewaakt** haar, en u besteedt uw tijd aan het echte gesprek.

Bezoeker stelt een vraag → Chatbot stelt 3 vragen → Aanvraag in CRM → Herinnering voor u

1 *Vind uw grootste tijdvreter*

Schrijf op welke handeling u **de meeste tijd kost**, bijvoorbeeld handmatig offertes versturen of steeds dezelfde vragen beantwoorden.

2 *Kies één conversiepunt*

Begin klein. Richt **één automatische stroom** in waarmee u contactgegevens verzamelt, bijvoorbeeld een gratis gids in ruil voor een e-mailadres.

3 *Koppel uw systemen*

Zorg dat berichten uit uw kanalen **direct als taak of aanvraag** in uw CRM terechtkomen. Dan valt er niets meer tussen wal en schip.

> **EERLIJK EN VOLGENS DE REGELS**
>
> Laat de chatbot altijd duidelijk zeggen dat hij **een AI-assistent** is, vraag **toestemming** voordat u contactgegevens bewaart, en zorg dat een bezoeker altijd een mens kan bereiken. Zo blijft u binnen de AVG en bouwt u vertrouwen op.

WERKOPDRACHT · 10 MINUTEN

Uw eigen automatiseringsplan

Beantwoord deze drie vragen. Daarmee heeft u de basis van uw eerste automatisering al in handen.

1 ***Welke handeling herhaal ik elke week, en hoeveel tijd kost die mij?***

2 ***Welke drie vragen stel ik altijd aan een nieuwe klant?***

Dit worden de kwalificatievragen van uw chatbot.

3 ***Waar komen mijn aanvragen nu binnen, en waar gaan ze weleens verloren?***

“AI is 50%. Het resultaat, de basis, is mijn kritisch denkvermogen.”

LIUBOV (MALIU) KOSTETSKA

Tot slot

Automatiseren betekent niet dat u het persoonlijke contact verliest. Het betekent dat de machine het **herhaalwerk** doet, zodat u tijd overhoudt voor wat alleen u kunt: **het echte gesprek met uw klant**.

Zonder automatisering

Aanvragen in vijf inboxen, late antwoorden, vergeten opvolging.

Met chatbot en CRM

Direct antwoord, één overzicht en een herinnering op het juiste moment.

Wilt u weten hoe dit voor uw bedrijf werkt?

Gebruik de projectplanner op mijn website en zie direct een prijsindicatie. U ontvangt binnen 24 uur een persoonlijk voorstel.

maliukostetska.nl/diensten

© 2026 Liubov (Maliu) Kostetska · MaLiuKostetska · KVK 42170479 · Alle rechten voorbehouden.