





6

klantvriendelijkheidscriteria:



1 Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt

2 Kom de belofte, die je in reclame maakt, na

3 Doe niet moeilijk over formaliteiten

4 Geef je fouten toe en los ze op de juiste wijze op

5 Val klanten niet onnodig lastig

6 Wees oprecht betrokken bij je klant





Helpen +





Helpen +

- De vraag achter de vraag
- Een stapje extra
- Verrassen



Voor leden





Leden

- Waarderen
- Betrekken
- Persoonlijk

Blauw

0-2 jaar lid



Brons

2-4 jaar lid



Zilver

5-9 jaar lid



Goud

10-24 jaar lid



Hoe langer lid hoe meer voordeel

Je lidmaatschapskaart heeft een kleur die gebaseerd is op het aantal jaren dat je lid bent. Voor elke kleur zijn er extra voordelen. En hoe langer je lid blijft hoe groter de voordelen.

[Lees hier meer over voordelen](#)

Platina

25+ jaar lid





 Denk mee met de ANWB



Home Mij profiel Forum Chat Nieuws Webshop Hoe werkt het?

denkmeemetdeanwb.nl > Forum

MOBILEIT VAKANTIE RECREATIE PRODUCTEN & DIENSTEN

VRAAGSTUKKEN COMMUNITY ANWB IN DE MEDIA



Forensentaks sneuvelt

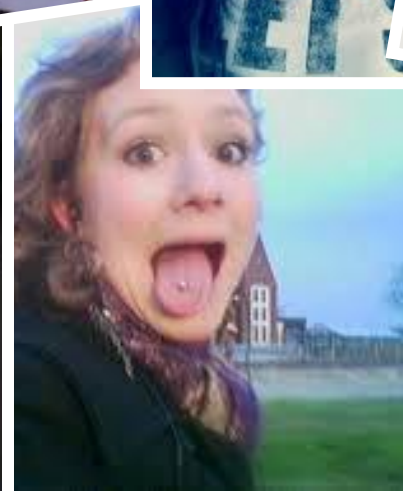
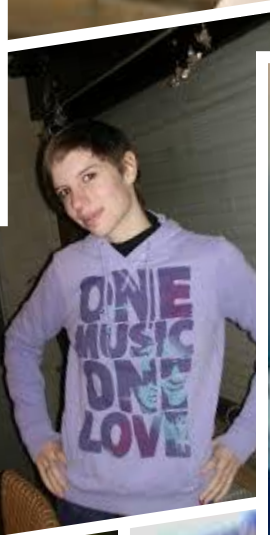
Help mee!

Op stap voor asieldieren

Ajax tankt vertrouwen

'NS-top vreest bonden'







Leren



A man with curly brown hair, wearing a blue jacket and a headset, is seated at a desk with multiple computer monitors. A woman with long dark hair, wearing a light blue button-down shirt, stands behind him, looking at the screens. The background features a large wall-mounted map and a logo for 'anwb Alarmcentrum'.

Leren

- Netto enthousiasme score
- NES hulpverlening
- NES winkel

***“Hoe enthousiast bent u over het contact met
.....”***



0-6

Detractors



7-8

Passives



9-10

Promoters



overige postcodes

Vrijende belang aanpak in 1730 en

tnt post is nu PostNL

Ik vind de aansluiting een slecht blad uitgeeft (de kampioen). Ten onrechte wordt tegen de kilometerheffing, goed informeren over kampen, maar...

POST CARD

Grooten van Mevros

Het beste vriend, nou stond ik mooi wil op de oprijt vang post... Heten natuurlijk, maar gelukkig...



ANWB als reisjes e. Alrijd schijnbaar

POST CARD

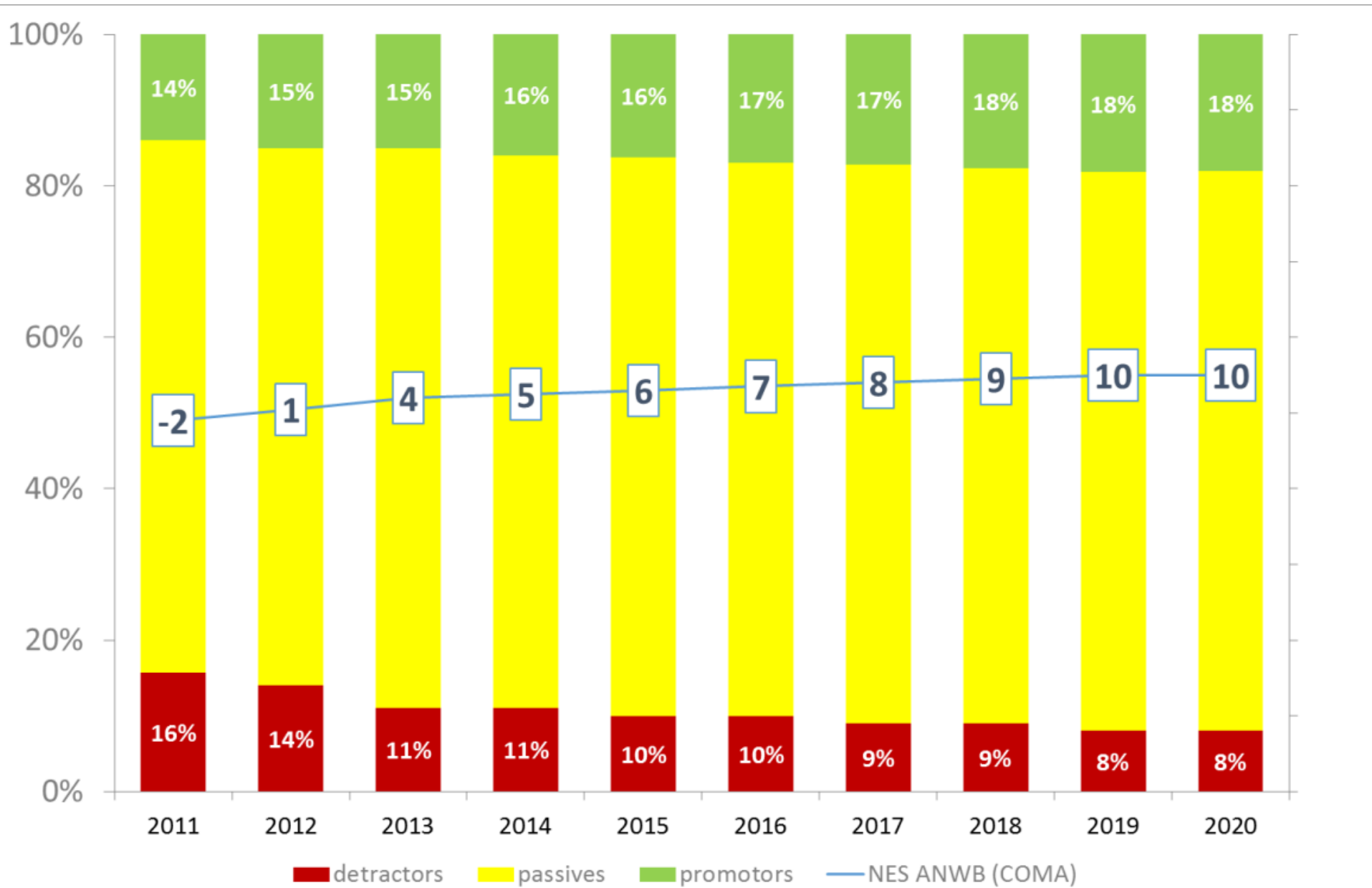


ANWB Wassenaarseweg 220 2516 EC Den Haag

ANWB Wassenaarseweg 220 2516 EC Den Haag

De... we worden wakker... Schiedamschen... een... die niet meer wilde... het... met de... was... heel... land... de... zijn... een... al... uiteindelijk... de... nog... 1... te... en... die... 5... het... was... die... moet... alle... waar... worden... maar... toch... dat... er... waar... we... op... die... want... voor... hulp... werd... ge... het... die... was... dat... al... onder... Wat... die... te... ook... heel... leuke... sp... hebben... een... met... ver... het... de... het... prima... de... j... hebben... er... van... met... zitten... twee... de... auto... ik... had... zelf... een... leuk... jaar... vakantie...

is... was... goed... side... dat... dat... ANWB... in... de... bus... het... geholpen... op... de... kaart... in... Al... de... dat... te... h... er... orde... achter... om... De... met... is... prima... worden... nu... dat... al... op... ge... het... de... met...



Leren

In de winkel



En bij de
Alarmcentrale





Je suis en panne en France...

HELP! Ik sta met pech in Frankrijk...



En bij de Alarmcentrale

Les différences entre les Pays-Bas et la France

Les entreprises en France sont généralement fermées entre midi et 14h00, en revanche, ils sont ouverts plus tard le soir. Le garage où vous êtes en ce moment vous demandera si vous pouvez patienter ailleurs. Il y a peut-être un café/restaurant dans le coin où vous pouvez boire quelque chose ou aller déjeuner, une attraction sympa que vous pouvez visiter ou faire une promenade dans les environs.

Une autre différence avec les Pays-Bas, est qu'il n'y a pas de patrouilleurs. Les réparations sur place sont donc moins poussées qu'aux Pays Bas au profit des réparations à l'atelier.

Mots pratiques à utiliser au garage:

Un dépanneur	sloopdienst
La voiture	auto
La boucle d'attelage	trekhaak
Une prise en charge	kostengarantie
Une pause déjeuner	lunchpauze
Mettre à la voilée	auto uitlenen
Appeler l'assistance	belien met de verzekering
Une salle d'attente	wachruimte
Un moyen de paiement	betaalmiddelen
Un devis	prijsopgave
Un essai routier	testrit
Une réparation provisoire	provisoire reparatie

Verschillen tussen Nederland en Frankrijk

Tussen 12.00 en 14.00 uur zijn bedrijven in Frankrijk over het algemeen gesloten voor de lunchpauze, daarentegen zijn ze 's avonds wel langer open. De garage waar u zich nu bevindt zal u wellicht vragen of u elders wilt wachten. Misschien is er in de buurt een café of restaurant waar u iets kunt drinken of waar u kunt lunchen, is er een leuke bezienswaardigheid of kunt u een wandeling in de omgeving maken.

Een ander verschil met Nederland is dat er geen Wegenwacht bestaat. Een Franse sleepdienst zal ter plekke zelden een reparatie uitvoeren, maar brengt de auto naar een garage.

Praktische woorden bij de garage

Sleepdienst	un dépanneur
Auto	la voiture
Trekhaak	la boucle d'attelage
Kostengarantie	une prise en charge
Lunchpauze	une pause déjeuner
Auto uitlenen	mettre à la voilée
Belien met de verzekering	appeler l'assistance
Wachruimte	une salle d'attente
Betaalmiddelen	un moyen de paiement
Prijsopgave	un devis
Testrit	un essai routier
Provisoire reparatie	une réparation provisoire

**GEEF UW
MENING**
OVER DEZE NIEUWE
ANWB WINKEL

Bezoek www.anwb.nl of
www.anwb.nl/winkel



VIP



Enthousiaste leden blijven langer lid!



Uitstroom per jaar

