



Hoe komt uw bedrijf in de top-10 klantvriendelijkste bedrijven van Nederland?

Relatie event Facilitair Kenniscentrum  **Facilicom**
27 november 2014, Willem Brethouwer RM

Even voorstellen Willem Brethouwer

Werk



Interview



Passie



Netwerk

Ymere



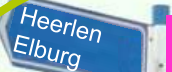
THIKA
XPERIENCE



Chain for Change



Prive



Klanten



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

JUMBO



ProRail

PGGM



achmea

DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR



Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland, en hoe het allemaal begon



2007: Klant uit beeld



2007: Klote Klanten – Egbert Jan van Bel/MarketResponse

Kloteklanten

De klant als noodzakelijk kwaad?

Het nieuwe, fascinerende onderzoek naar klantentrends, klantgericht ondernemen en omgang met klanten in Nederland

Egbert Jan van Bel



” Geachte heer/Mevrouw,

Onlangs stelde u ons een vraag via het contactformulier op www.ziggo.nl.

Aangezien het bericht nu enkele dagen geleden verzonden is gaan wij er vanuit dat uw vraag inmiddels is opgelost of beantwoord.

Heeft u nog vragen? Onze Klantenservice staat altijd voor u klaar op 0900-1884 (€ 0,10 p/min). U bereikt ons op werkdagen van 08.00 uur tot 22.00 uur en op zaterdag en zondag van 09.00 uur tot 22.00 uur. Natuurlijk kunt u altijd terecht op www.ziggo.nl voor het laatste nieuws, het weer, entertainment en nog veel meer



2007: Klantvriendelijkheid was ver te zoeken

- Maar liefst 44% van de consumenten kon geen enkel klantvriendelijk bedrijf noemen



Klantstoppers

- Ongeïnteresseerd personeel (dat met elkaar staat te kletsen)
- Weinig tot geen inlevingsvermogen
- Het commerciële voert de boventoon
- Veel beloven, weinig waarmaken
- Ze doen niets voor bestaande klanten



Wat is klantvriendelijkheid nu eigenlijk?



Klantvriendelijkheid in theorie

Klantwaarde =

Resultaat
Wat krijg ik?

Afhandeling
Hoe krijg ik het?

Gemak (pos.)
Wat wil ik er voor
doen?

Emotie (pos.)
Wat voel ik erbij?

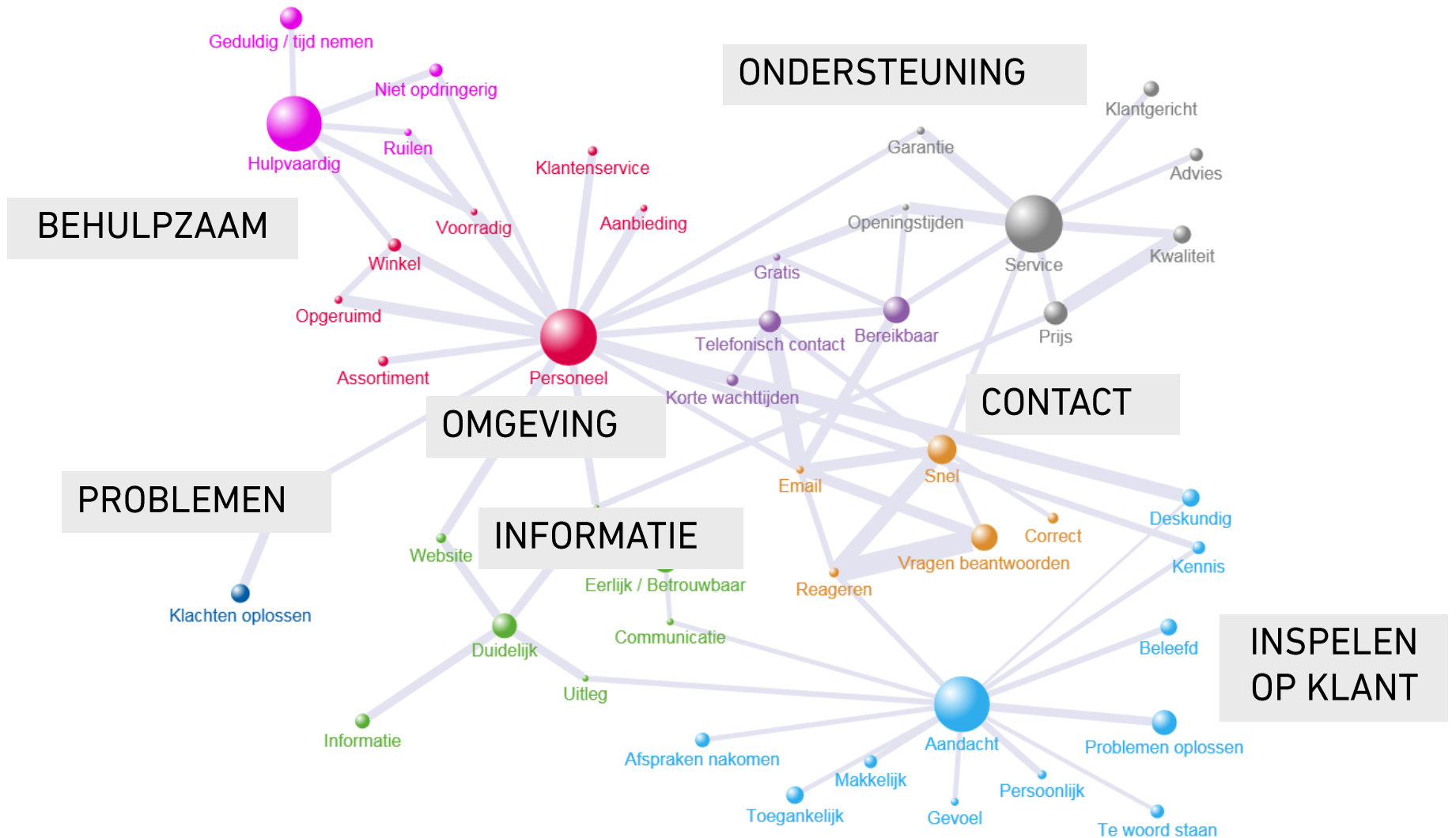
Prijs
Hoeveel kost het?

Moeite (neg.)
Wat moet ik er voor doen?

Emotie (neg.)
Wat voel ik erbij?



Klantvriendelijkheid in praktijk



Echte klantvriendelijkheid



Fix the customer

Hoe heurt het eigenlijk?



6 gouden regels – WEES BESCHIKBAAR

Ik ben nog geen klant

T-Mobile

Voor vragen over een nieuw abonnement kun je bellen naar onze verkoopadviseurs:

Vanaf een mobiel nummer 0800 - 7123*

Vanaf een vast nummer 0800 - 7123*

* Gratis telefoonnummer.

Ik ben klant

T-Mobile

Vanaf een mobiel nummer 1200*

Vanaf een vast nummer 06 - 2400 1200*

* Openingstijden

Abonnementen: Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur en zaterdag van 09.00 tot 17.30 uur

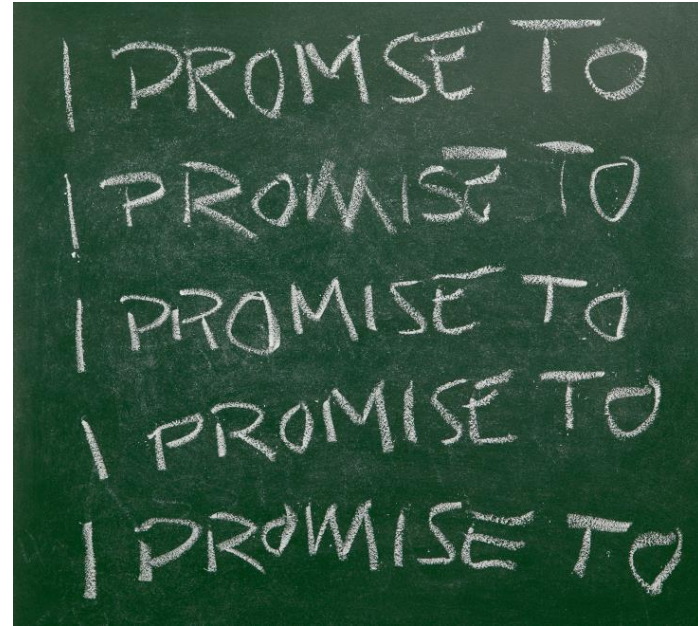
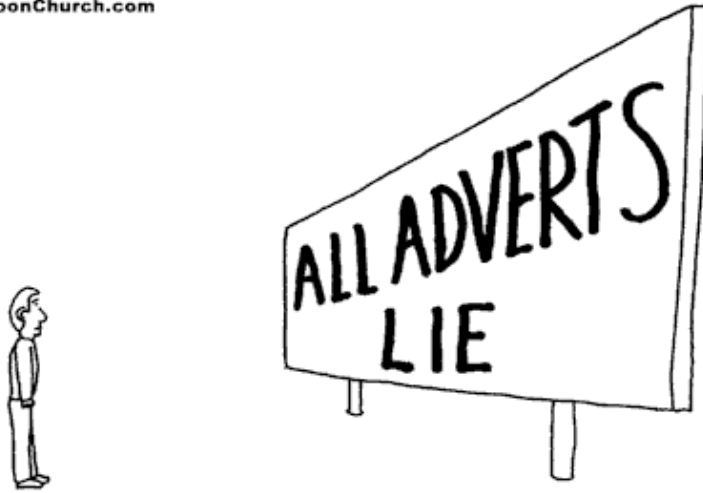
PrePaid: Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur

* **Kosten:** hier geldt het standaard tarief voor bellen naar een mobiel nummer, binnen Nederland. Voor klanten met een Relax-abonnement van voor januari 2010 of een i-Abonnement van vóór 4 april 2011, is bellen met i-mobile Klantenservice gratis. Vanuit het buitenland gelden de tarieven voor het bellen in het buitenland met een mobiele telefoon.



6 gouden regels – KOM BELOFTES NA

CartoonChurch.com



6 gouden regels – NIET ONNODIG LASTIGVALLEN



**■ NATIONALE ■
POSTCODE
■ LOTERIJ ■**

Van Eeghenstraat 70
1071 GK Amsterdam
Telefoon: 0900 - 300 1500 (20 cpm)

A. J. Donze-Van Dijk
Kaasjeskruid 32
3824 NW Amersfoort



Amsterdam, 29 november 2007

Betreft: te vervallen lotnummers

Geachte mevrouw Donze-Van Dijk,

Volgens onze administratie hebt u eind vorig jaar uw deelname met een of meerdere lotnummers stopgezet. Deze lotnummers zijn weliswaar stopgezet, maar staan nog wel op uw naam gereserveerd.

In verband met de a.s. trekking van de PostcodeKanjor van 25,8 miljoen euro willen wij deze lotnummers ter beschikking kunnen stellen aan anderen in uw postcode, omdat het aantal loten per postcode zeer beperkt is.

Mocht u uw lotnummer(s) alsnog wensen te behouden dan verneem ik dat graag vóór 14 december a.s. Daarna beschouw ik uw loten als beschikbaar voor andere belangstellenden in uw postcode.

Alvast dank voor uw spoo dige reactie en met vriendelijke groeten,



Boudewijn Poelmann
Nationale Postcode Loterij

P.S. Wilt u de lotnummers behouden, reageer dan vóór 14 december.

6 gouden regels – NIET MOEILIK DOEN



Buigt u met
de klant mee?



6 gouden regels – FOUTEN TOEGEVEN

- Een klacht krijgen = het gegund krijgen van een herkansing
- Tevredenheid zonder klacht < tevredenheid na klachtbehandeling
 - helaas is 50% van de consumenten ontevreden over klachtafhandeling
- Echter, de grootste uitdaging vloeit voort uit het feit dat ca. **80%** van alle klachten nooit het bedrijf bereikt



6 gouden regels – OPRECHTE BETROKKENHEID



Zes gouden regels voor klantvriendelijkheid

6 Gouden regels voor klantvriendelijkheid



1 **WEES BESCHIKBAAR**
ALS DE KLANT
DAAROM VRAAGT



4 **DOE NIET**
MOEILIK OVER
FORMALITEITEN



2 **KOM DE**
BELOFTE
NA DIE JE
MAAKT



5 **GEEF FOUTEN**
TOE EN LOS ZE OP
DE JUISTE WIJZE
OP



3 **VAL DE**
KLANT
NIET
ONNODIG
LASTIG



6 **WEES OPRECHT**
BETROKKEN
BIJ JE KLANT

© MarketResponse

"It's about conversations, and the best communicators start as the best listeners."

Brian Solis

Resultaten



Winnaars 8 jaar klantvriendelijkste bedrijf van Nederland

2007

JUMBO

2010

Landal
GreenParks

2012

MISS
Etam

2009

IKEA

2013

PLUS

2008

JUMBO

2011

da

2014

anwb

Het onderzoek



Ruim
2500
klanten

8
sectoren

6
gouden regels

10
genomineerden



retail
food



retail
non food



energie



telecom



banken



verzekeraars



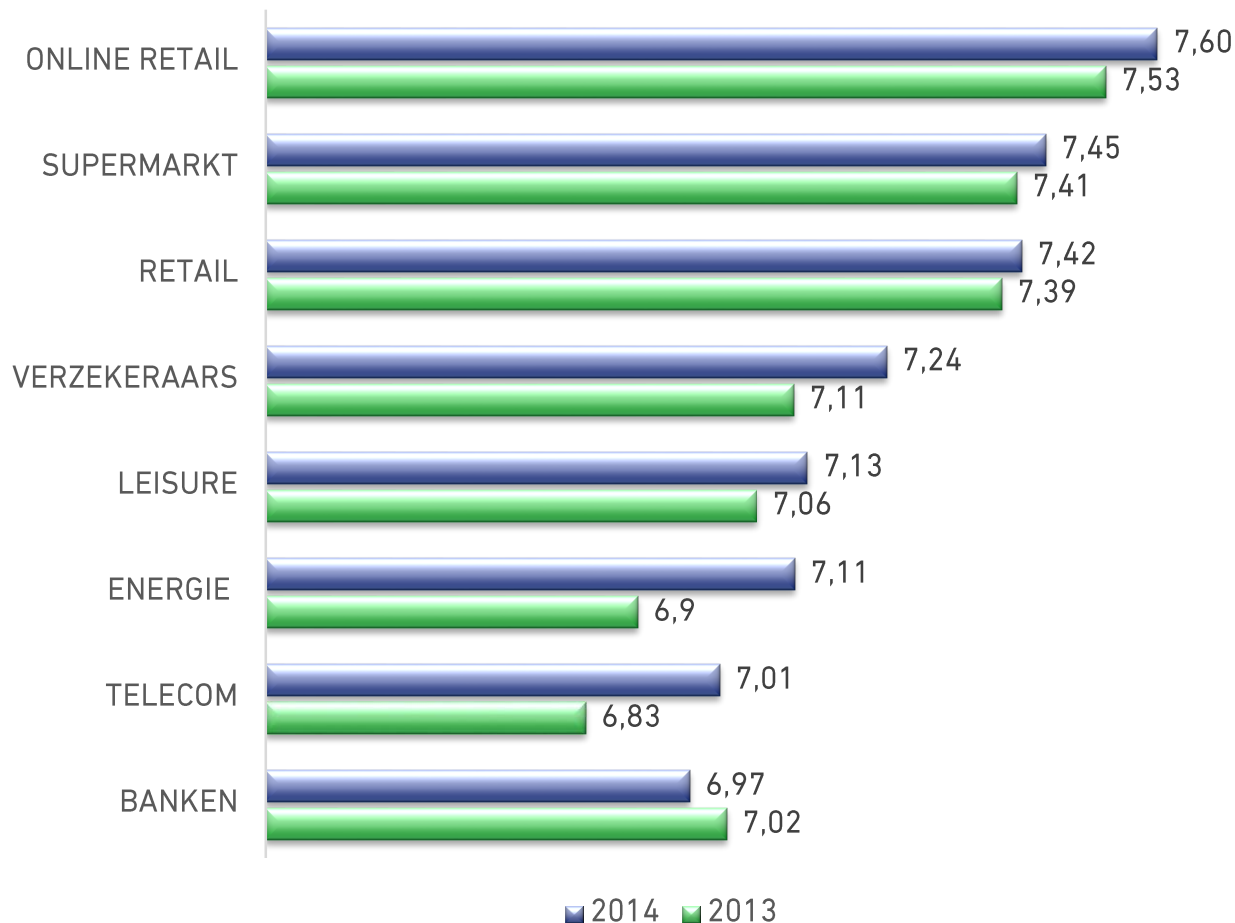
leisure



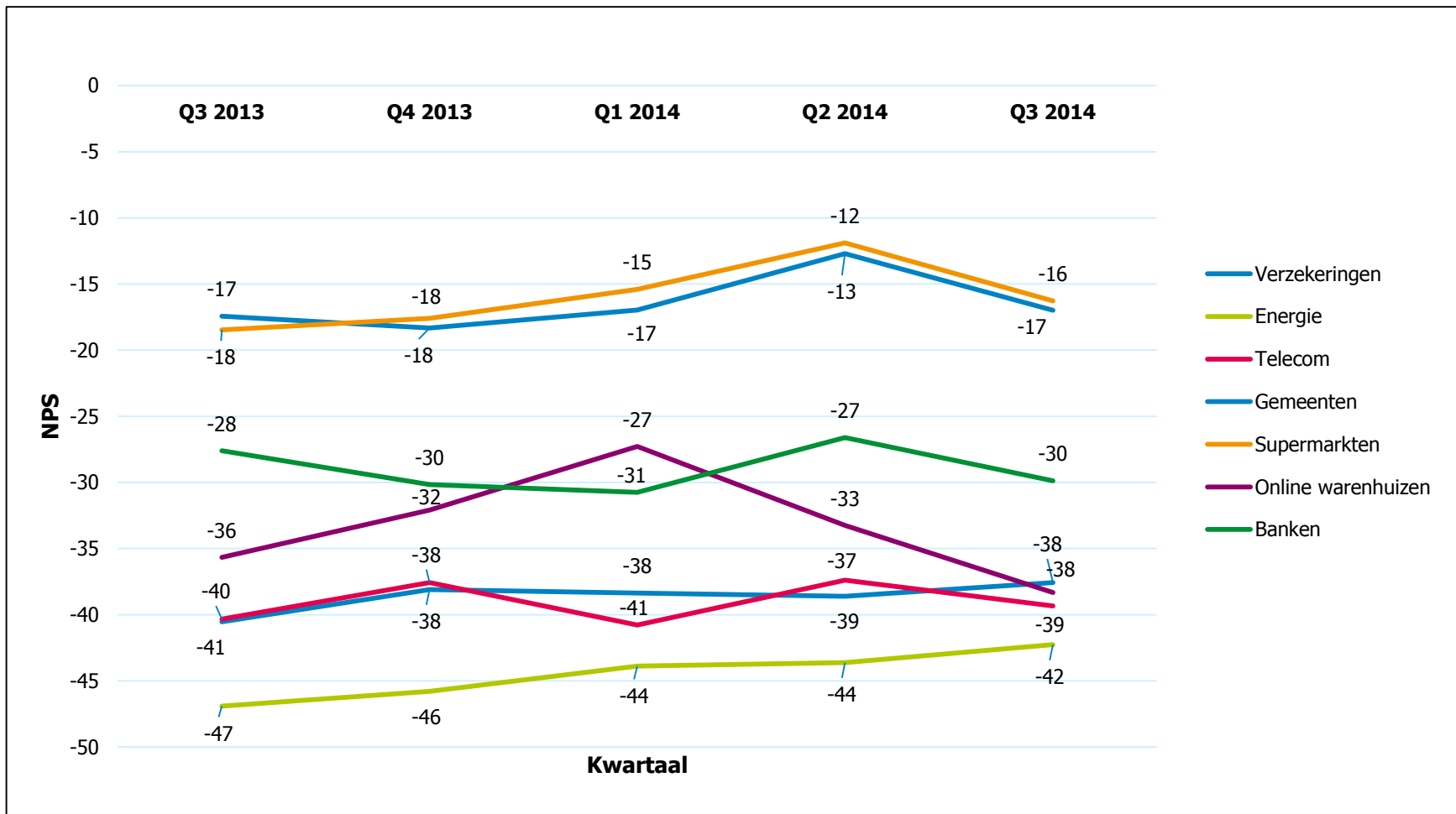
thuiswinkels



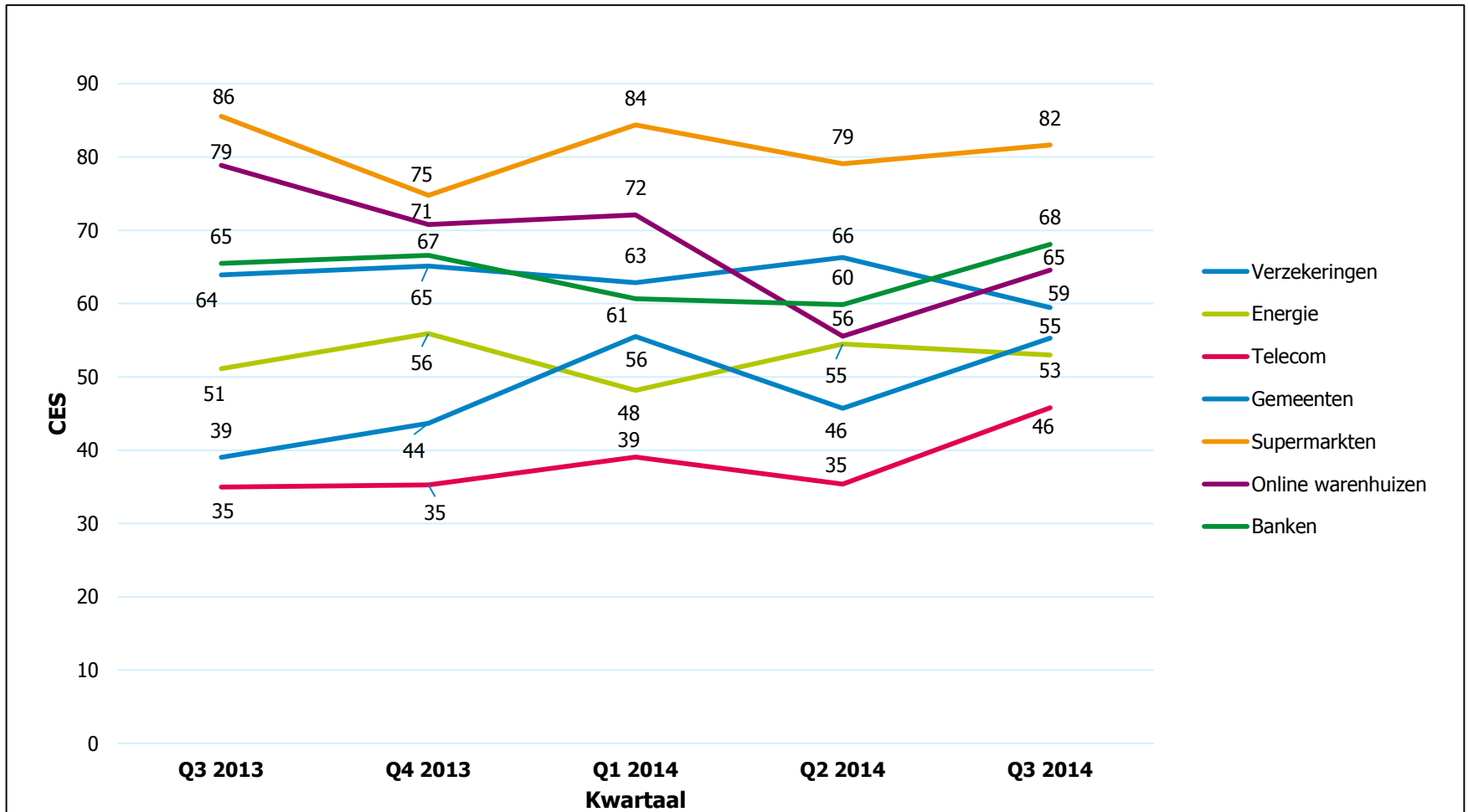
Klantvriendelijkheid



Ontwikkeling NPS op branchenniveau



Ontwikkeling CES op branchenniveau



MENTALITY.

EITHER YOU HAVE IT, OR YOU DON'T.





Het gaat niet alleen over retail

Ziekenhuis

versus

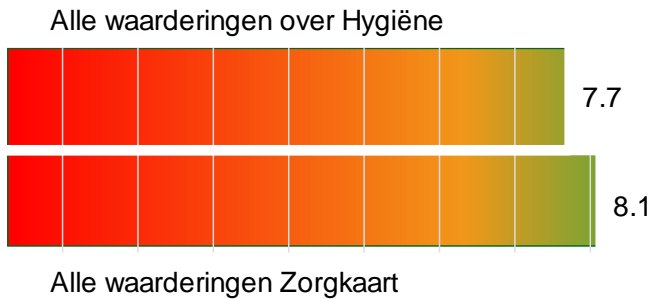
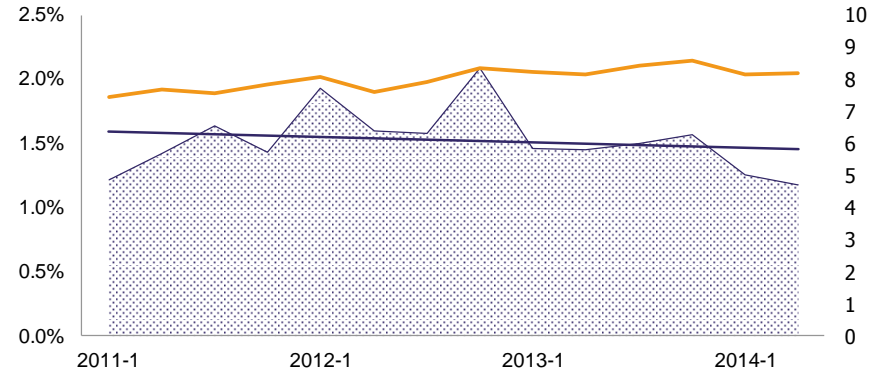
Kliniek

WERKDruk
KORDAAT CATERING
HUMOR
EERSTE HULP
SPECIALISMEN SECRETARESSES WEINIG TIJD UITZOEKEN
ARROGANT
VERTROUW UITERSTE BEST SLECHTE COMMUNICATIE BEEN AFSpraak VEROUDERD
GRAPJES GEEN INFORMATIE
DAGBEHANDELING
DAGOPNAME
VERSCHILLENDE AFDELINGEN
FOUTEN GEMAAKT NIET OPEN TECHNISCH LEIDING
AMBULANCE
MAALTIJDEN
VERANTWOORDELIJKHEID
SCHOONMAAK

ZEER SNEL
KLANTVRIENDELIJK
PERSOONLIJKE AANDACHT
ONTVANGST
SNEL GEHOLPEN
OMGEVING SNEL TERECHT SERVICE
MAIL CORRECTIE WACHTRUIMTE SFEER INTAKE KORTE WACHTTIJDEN
RESULTAAT
PERSOONLIJKE BENADERING
EFFICIENT SNELLE AFSpraak KOFFIE GEEN WACHTTIJDEN INTAKE GESPREK GOED BEREIKBAAR
GEEN NUMMER
VERADEMING
IEDEREEN AANRADEN
GEMAK GESTELD



Hygiëne als klantvriendelijkheid issue



Winnaar van **2015** worden?

- Zet in op oprechte betrokkenheid in alle contacten
- Zorg dat (de juiste) medewerkers beschikbaar zijn
- Doe niet moeilijk
- Maak je (marketing) beloften waar
- Geef fouten toe
- Val je klanten niet onnodig lastig



Dank voor uw aandacht!

- Willem Brethouwer (1957), MarketResponse
- W.brethouwer@marketresponse.nl
- Twitter: [wbret](https://twitter.com/wbret)

