

**DeliXL**   
*First for*  
**Foodservice**

# Agenda

- **Introductie van Deli XL**
- **Verandermanagement**
- **De resultaten**



# Introdunctie van Deli XL

- **Foodservice groothandel**
- **Sinds 2000**
- **Bezorging van food & food-gerelateerd non-food**
- **Dienstverlening**
  - **inspiratie voor assortiment en presentatie**
  - **besparingen in de back-office (magazijn en keuken)**
- **2000 mensen; 18 vestigingen; 1 Support Center**
- **Onderdeel van The Bidvest Group Limited, Zuid-Afrika**

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen  
Vers

DeliXL





Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen  
Vers  
Beleving



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen  
Vers  
Beleving  
Gastvrij



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen  
Vers  
Beleving  
Gastvrij  
Smullen



**DeliXL**

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Smakelijk  
Service  
Vermaak  
Verrassend  
Kokkerellen  
Vers  
Beleving  
Gastvrij  
Smullen  
Smaakvol

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk

Klinkend



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk

DeliXL





Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

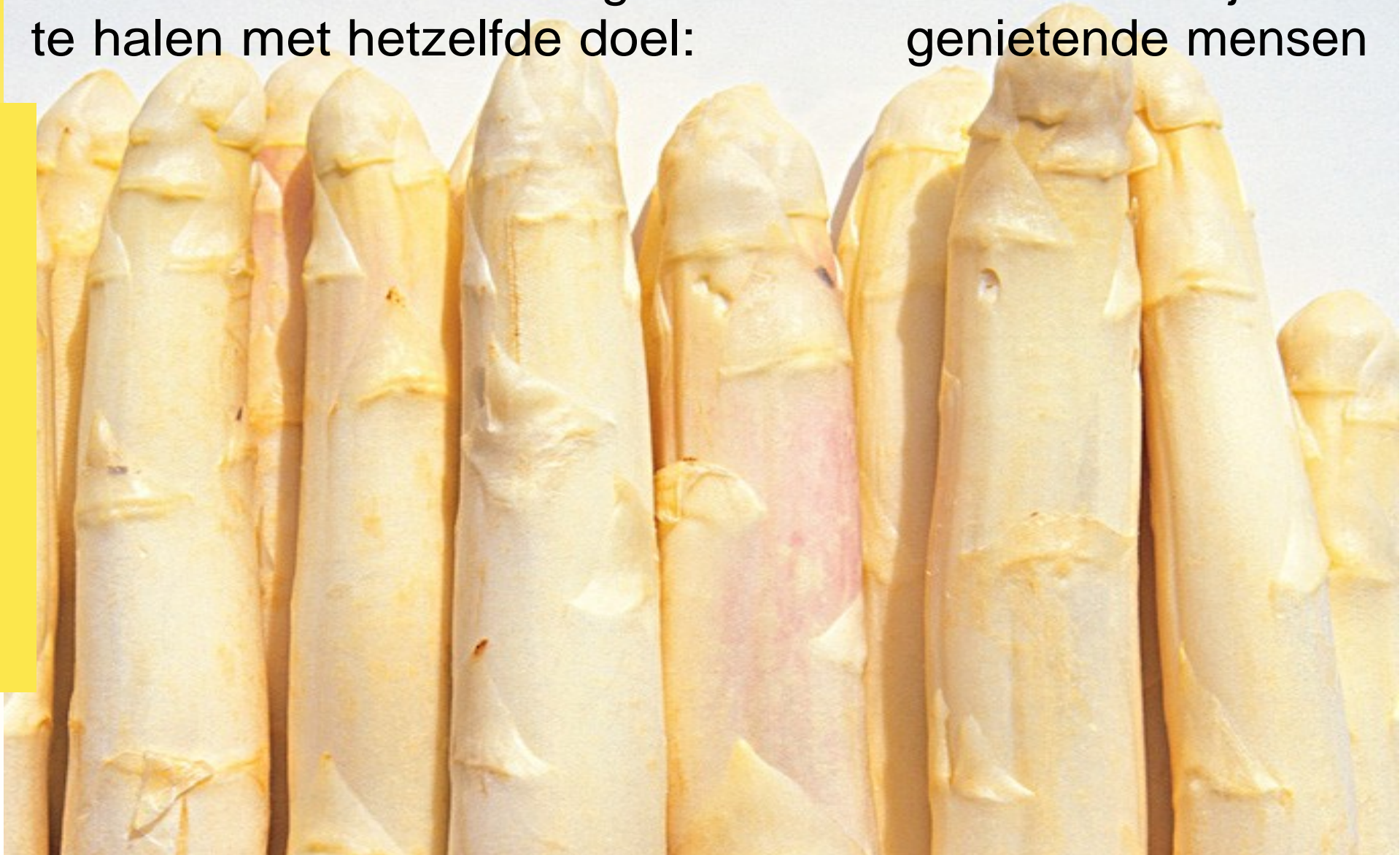
Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance  
Delicatesse



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance  
Delicatesse  
Lekker!



DeliXL

Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance  
Delicatesse  
Lekker!  
Genieten

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf  
te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance  
Delicatesse  
Lekker!  
Genieten  
Verwennen

DeliXL



Liefde voor het vak. De gedrevenheid om alles uit jezelf te halen met hetzelfde doel: genietende mensen

Feestelijk  
Klinkend  
Sfeervol  
Verrukkelijk  
Ambiance  
Delicatesse  
Lekker!  
Genieten  
Verwennen  
Snoepen

DeliXL



Dag in dag uit de uitdaging van lekker verrassen en heerlijk verwennen.

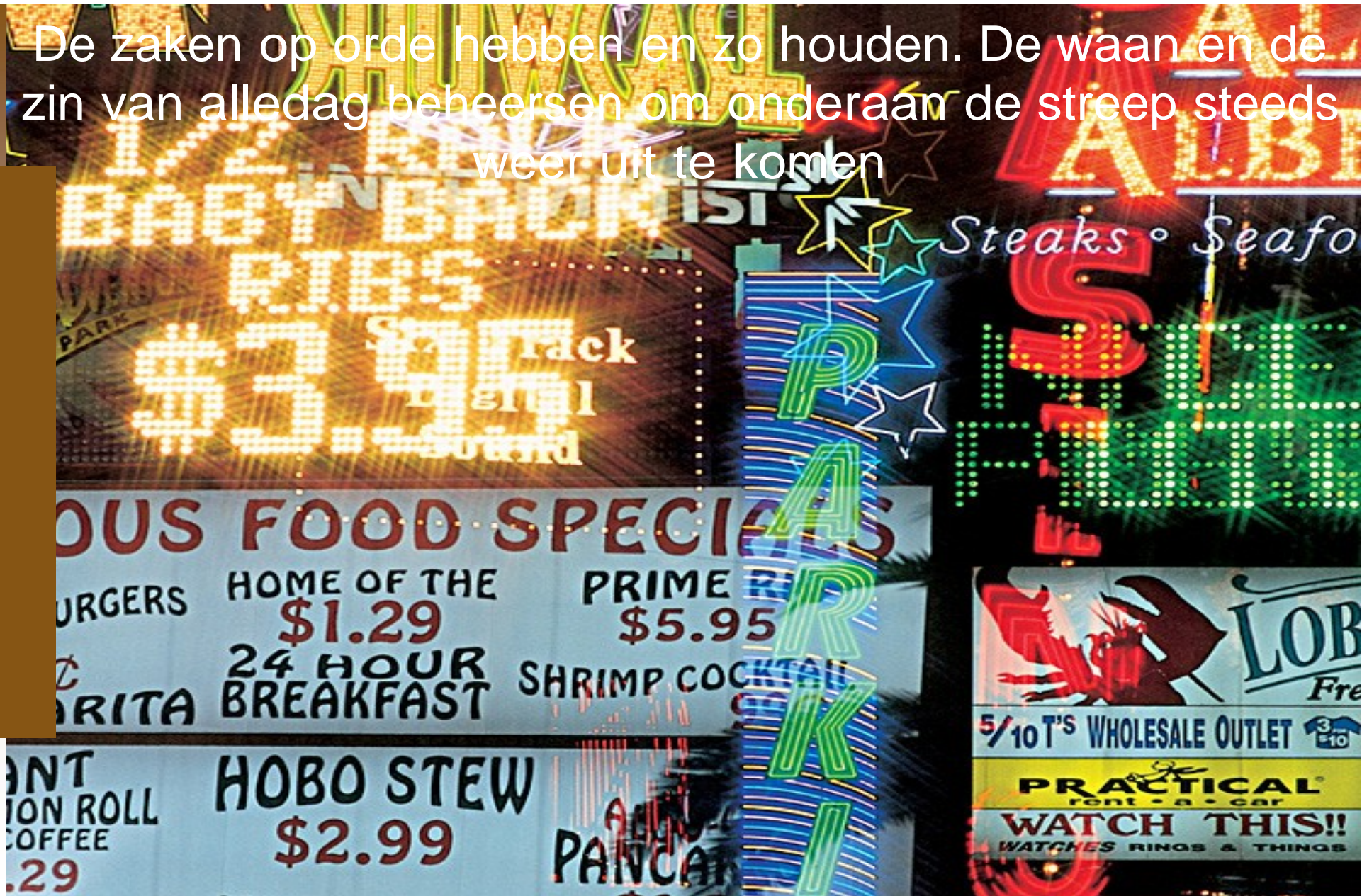
Emotie!

**Passie**



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren



DeliXL



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie  
Organiseren

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie  
Organiseren  
Inkopen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie  
Organiseren  
Inkopen  
Verkopen



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie  
Organiseren  
Inkopen  
Verkopen  
24/7





De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Concurreren  
Ondernemen  
Commercieel  
Winst  
Productie  
Organiseren  
Inkopen  
Verkopen  
24/7  
Digitaal



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden



DeliXL

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet  
Administreren

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden

Omzet

Administreren

Efficiency



De zakgroep orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beïjzen, en onderaan de streep steeds weer uit te komen

- Bereiden
- Omzet
- Administreren
- Efficiency
- Informatie



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet  
Administreren  
Efficiency  
Informatie  
Logistiek



DeliXL

De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet  
Administreren  
Efficiency  
Informatie  
Logistiek  
Distributie





De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet  
Administreren  
Efficiency  
Informatie  
Logistiek  
Distributie  
Controleren



De zaken op orde hebben en zo houden. De waan en de zin van alledag beheersen om onderaan de streep steeds weer uit te komen

Bereiden  
Omzet  
Administreren  
Efficiency  
Informatie  
Logistiek  
Distributie  
Controleren  
HACCP  
Presteren



Plannen te over, tijd schiet te kort.

Ratio!



# Verandermanagement

- **Dwingende noodzaak**
- **Coalitie van veranderingsgezinden**
- **Visie**
- **Communicatie**
- **Verandering van structuren die visie ondermijnen**
- **Quick wins**
- **Consolidatie van verbetering, méér verandering**
- **Nieuwe werkwijze verankeren**

## Dwingende noodzaak

- Traag verlopend fusie-proces
- Sterk intern gericht
- Klantverlies bijzonder hoog
- Rendement onder grote druk

**Customer  
Intimacy**



**Operational  
Excellence**

# Coalitie van veranderingsgezinden

- **Kleine initiatiefgroep**
- **Tweetal workshops met directie en senior commercieel management**
- **Keuze voor een CRM-programma wordt gezamenlijk gemaakt**

# Visie

**CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.**

# Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde **werkwijze** om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.



# Visie

**CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.**

# Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om **klanttevredenheid** en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee **rendement** te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op klantsegmentatie.

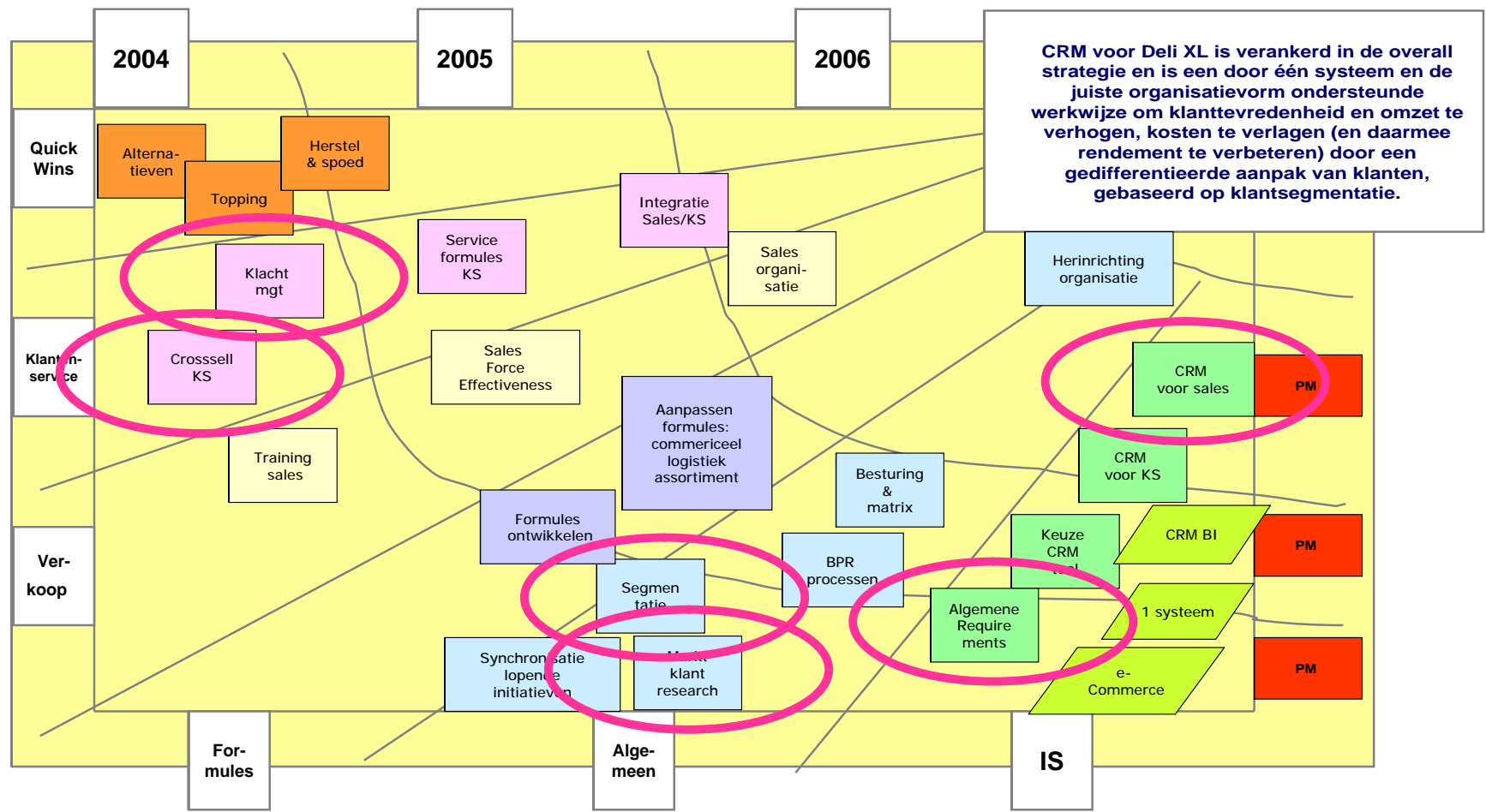
# Visie

CRM voor Deli XL is verankerd in de overall strategie en is een door één systeem en de juiste organisatievorm ondersteunde werkwijze om klanttevredenheid en omzet te verhogen, kosten te verlagen (en daarmee rendement te verbeteren) door een gedifferentieerde aanpak van klanten, gebaseerd op **klantsegmentatie**.

# Communicatie

- **Ontwikkeling van een roadmap**
- **Duidelijke presentaties, door de hele organisatie**
- **“The Beast”**
- **Nieuwsbrieven**





# Communicatie

- **Ontwikkeling van een roadmap**
- **Duidelijke presentaties, door de hele organisatie**
- **“The Beast”**
- **Nieuwsbrieven**



# Structuren die de visie blokkeren

- **Hoofdkantoor**
- **Grondslag bonussen:**
  - omzet
- **Overlegstructuren**
- **Support Center**
- **Grondslag bonussen:**
  - klantwaarde
- **Matrix**

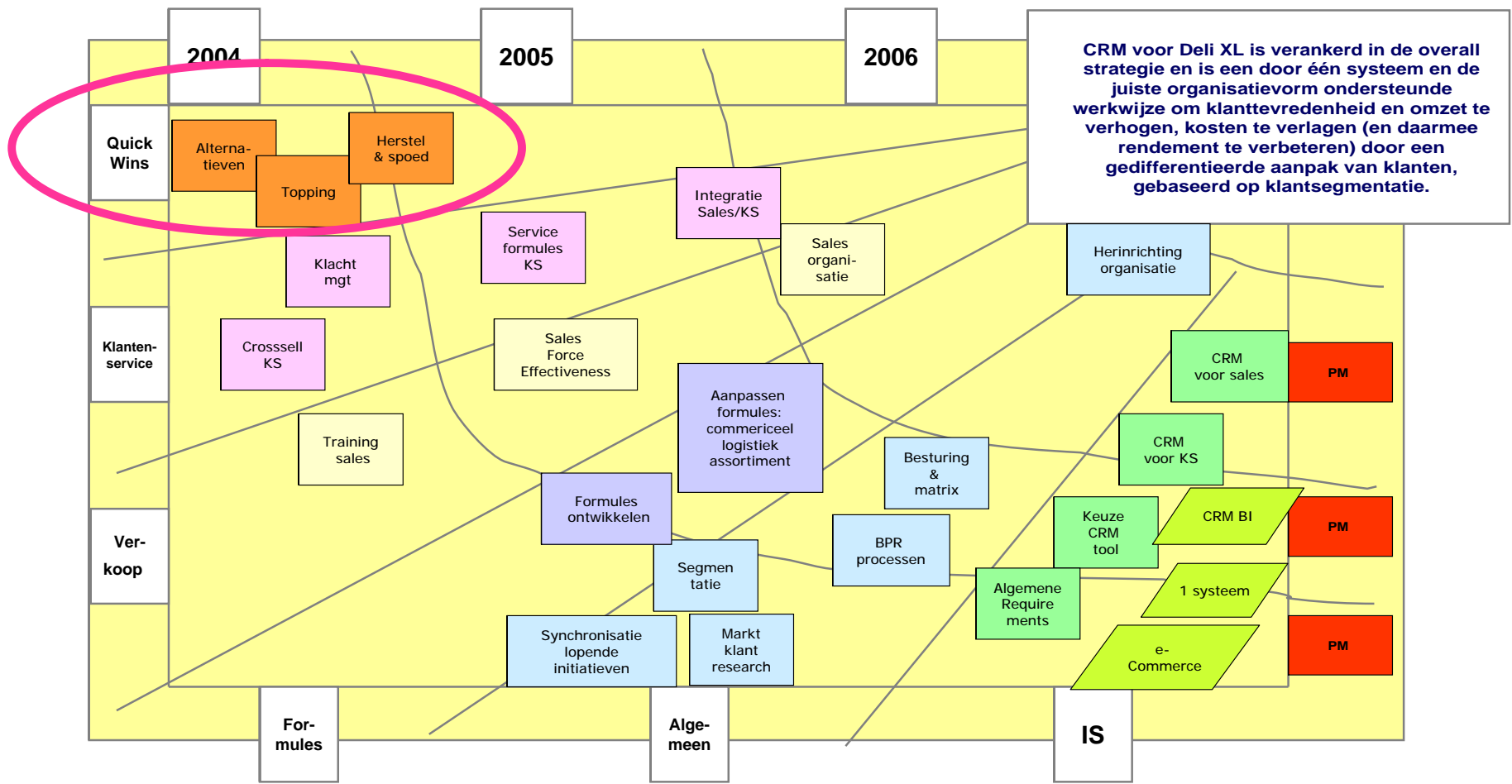


## Quick wins

- Snel succes nodig
- Eigen stream met drie projecten
- Benefit tracking vanaf dag 1





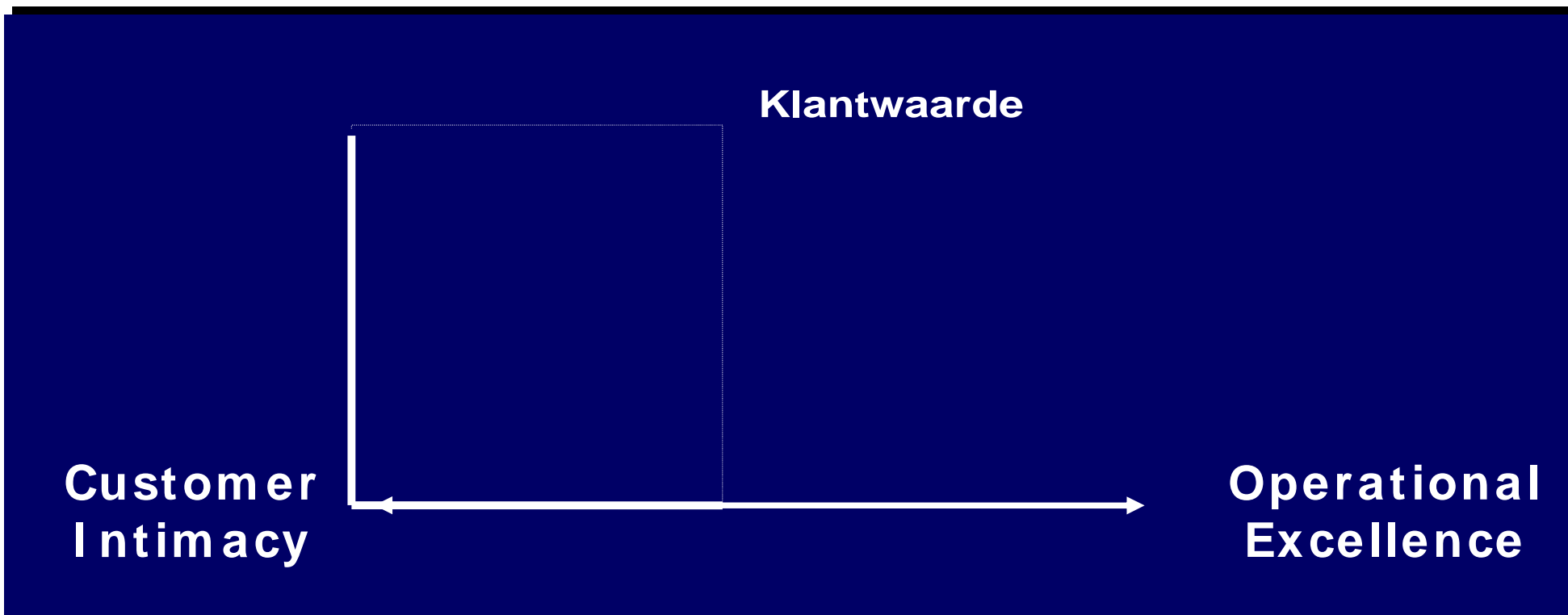


# Consolideren...m eer verandering

- Klanttevredenheid
- Verbetercirkel opgenomen in jaarplannen
- Organiseren rondom de klant
- Klantwaarde



# Dilemma's oplossen



# Verankering

- **Continu in beweging...**
  - **Procesgericht werken versterken**
  - **Accountmanagement beoordelen op tevredenheid**
  - **Proces van klanten werven vernieuwen**
  - **Verder in analytische CRM**
  - **Echte dialoogmarketing**
  - ...

## De resultaten

- **Totaal van alle klantwaardes fors gestegen**
- **Meer klanten en meer omzet (> 6% groei)**
- **Klantverlies teruggebracht naar ca. 1,5% per jaar**
- **Actieve telesales en fieldsales leidt tot een betere relatie met leveranciers en klanten**
- **Klanttevredenheidsscore stijgt (bijna) bedrijfsbreed**
- **Deli XL heeft de beste reputatie op service (75/ 100) van de categorie**

***“The difference between a good and a bad company will be determined by its ability to execute”***

**Fred Barnes, CEO Bidvest Europe Ltd**