

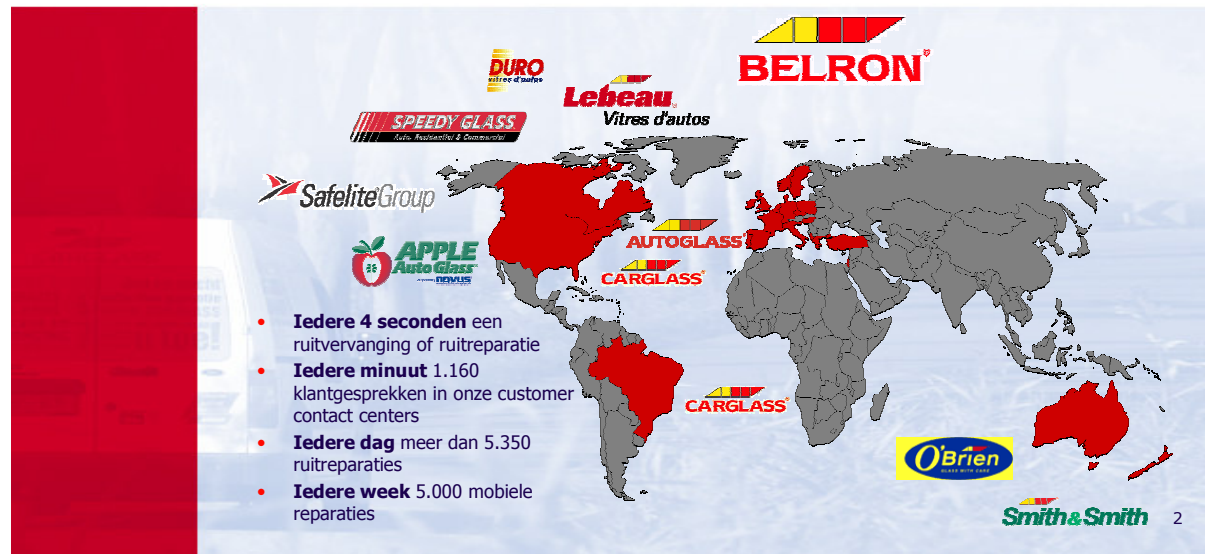
De weg naar 100% enthousiaste klanten



Marcel Rosbergen & Martijn Driessen

This document is provided for information purposes only and should not be construed as a statement by Belron or any of its subsidiaries on its position in the actual relevant market. Please note that the market size is not static, but may vary considerably e.g. according to weather, road conditions, miles driven, level of crime, etc.

Onze wereldwijde organisatie



Onze missie / visie op CRM



CARGLASS® missie

- "100% enthousiaste klanten" (verwachtingen overtreffen en aanbeveling realiseren)
- Integrale klantgerichte benadering vanuit alle disciplines; Sales & Marketing, Operations, HRM, Finance en ICT.

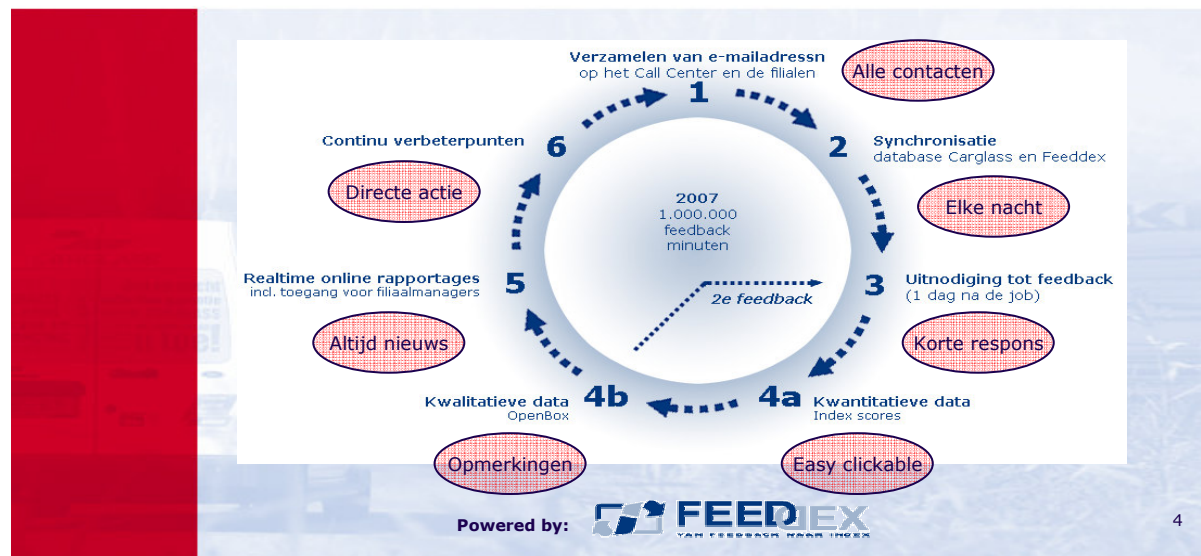
CRM en CARGLASS®

- Lange termijn winstgevendheid garanderen door de klant centraal te stellen
- Klantretentie; niet langer gegarandeerd door "tevreden klanten", stap extra is noodzaak
- Medewerkers vervullen spilfunctie (visitekaartje); cultuur omslag heeft plaatsgevonden

Hoe realiseren we klant enthousiasme?

1. Meten; feedback van zowel klant, 'bijna klant' en medewerker
2. Optimaliseren van processen
3. Borgen van deze processen

CARGLASS® Klant Feedback System



Kwantiteit vs Kwaliteit



Kwantitatieve data

- Korte online vragenlijst; 'easy clickable'
- Dagelijks worden feedback formulieren verstuurd
- 'Get the rest to the best'
- Iedereen mag de cijfers zien

№	Probleem:	1	2	3	4	5
1	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
2	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
3	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
4	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
5	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					

Kwalitatieve data

- 'Open box' voor vragen en opmerkingen
- Veel complimenten (motivatie)
- Opmerkingen voor vernieuwing (innovatie)
- Beleving van consument; ook van 'bijna klanten'
- Bron van inspiratie!

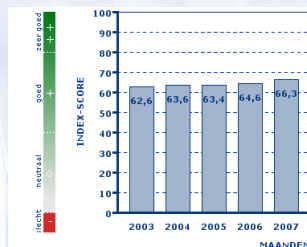
№	Probleem:	1	2	3	4	5
1	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
2	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
3	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
4	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					
5	Waarom is mijn Carglass niet behoeftig?					

Resultaten



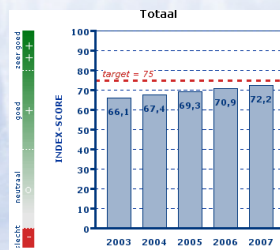
- Respons opgelopen naar 150.000 reacties (bijna 60% respons)
- Van goed naar uitstekend (lees: enthousiast)

Bedrijf om aan te bevelen



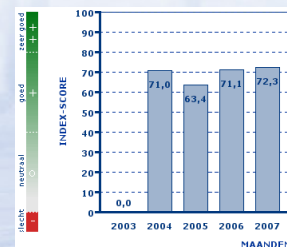
Naand:	2003	2004	2005	2006	2007
Antwoorden#	42715	71168	90801	118949	116940
Zeer mee eens	25,3%	27,0%	26,6%	28,6%	31,6%
Mee eens	63,6%	62,4%	62,8%	61,5%	59,2%
Neutraal	9,8%	9,4%	9,4%	8,8%	8,2%
Mee oneens	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,7%
Zeer mee oneens	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%

CCA index



Naand:	2003	2004	2005	2006	2007
Uitstekend	22,7%	24,3%	25,5%	28,1%	30,2%
Zeer goed	35,6%	36,0%	38,8%	39,2%	39,1%
Goed	38,6%	37,0%	33,1%	30,0%	28,0%
Redelijk/matig	2,5%	2,2%	2,1%	2,2%	2,1%
Slecht	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%

Vriendelijkheid per monteur



Naand:	2003	2004	2005	2006	2007
Antwoorden#	0	42	82	114	179
Uitstekend		31,0%	20,7%	25,4%	24,0%
Zeer goed		31,0%	35,4%	42,1%	44,7%
Goed		38,1%	39,0%	29,8%	31,3%
Redelijk/matig		0,0%	3,7%	2,6%	0,0%
Slecht		0,0%	1,2%	0,0%	0,0%

Negatieve feedback; een 2^{de} kans

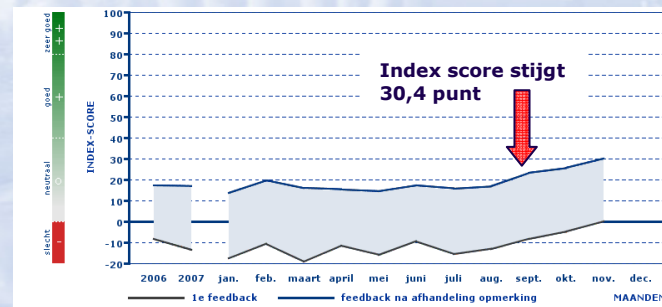


Customer recovery

- Negatieve feedback als kans
- Geen standaardoplossingen, per klant / klacht op zoek naar de beste match
- Streven is alsnog te komen tot een enthousiaste klant



"CARGLASS® heeft (alsnog) mijn verwachtingen overtroffen"



Onze zakelijke klanten



Duale marktstrategie

- Business to Consumer
- Business to Business (to Consumer)

Business to Business; Zakelijke klanten

- 9 Account Managers
- Verzekeringen & Lease/Fleet
- Relatie marketing programma's

Zakelijke propositie

- Total cost of ownership; gezamenlijke focus op het realiseren van de laagste integrale kosten per schadeclaim
- Profitable growth; gezamenlijke focus op het commercieel benutten van het (schade) klantcontact moment



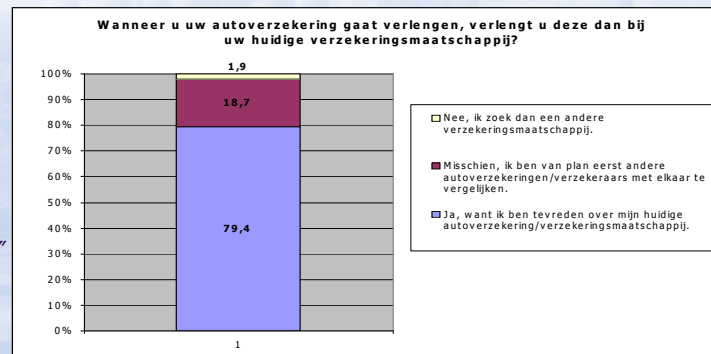
Feedback voor zakelijke klanten (1)



Profitable growth; generiek

- Klantfeedback geordend per zakelijke klant op basis van de "standaard" vragen (bv Feeddex 100 score)
- Klantfeedback geordend per segment op basis van tijdelijke / "specifieke" vragen, zoals onderstaand

*"Een op de vijf
verzekerden twijfelt
over voortzetting
huidige verzekering"*



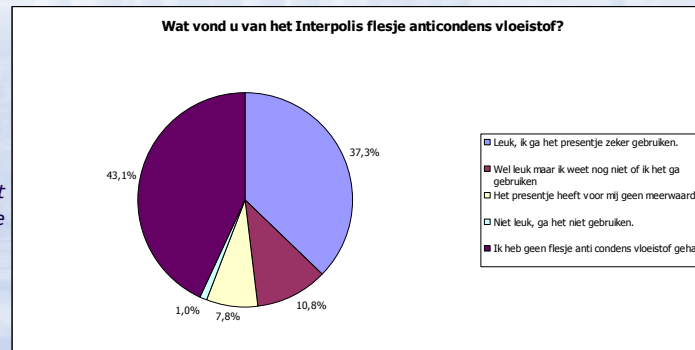
Feedback voor zakelijke klanten (2)



Profitable growth; meer specifiek

- Unieke klantfeedback voor een zakelijk klant, landelijk of regionaal, ten aanzien van diens bestaande dienstverlening, nieuwe dienstverlening of acties zoals onderstaand

"Ruim 80% van de verzekerden reageert positief op de gedane actie"



Vragen ?

