

# Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland

Klantvriendelijkheid moet geen toeval zijn



Bas Peters CCXP  
Principal Consultant  
[Bas.peters@marketresponse.nl](mailto:Bas.peters@marketresponse.nl)  
06-12542607

Gerrit Piksen  
Expert Customer Experience  
[Gerrit.piksen@marketresponse.nl](mailto:Gerrit.piksen@marketresponse.nl)  
06-46087354



**MARKET  
RESPONSE**

# FOKKE & SUKKE

MOETEN TERUG NAAR DE BASIS

SUKKE! KIJK! VOLGENS  
MIJ IS DIT ... ZO'N ... EH ...  
...EH...

... "KLANT" ?





# Hoe word je XCEPTIONAL?



**1**

**HET  
KLANTVRIENDELIJKSTE  
BEDRIJF van Nederland**

by MarketResponse

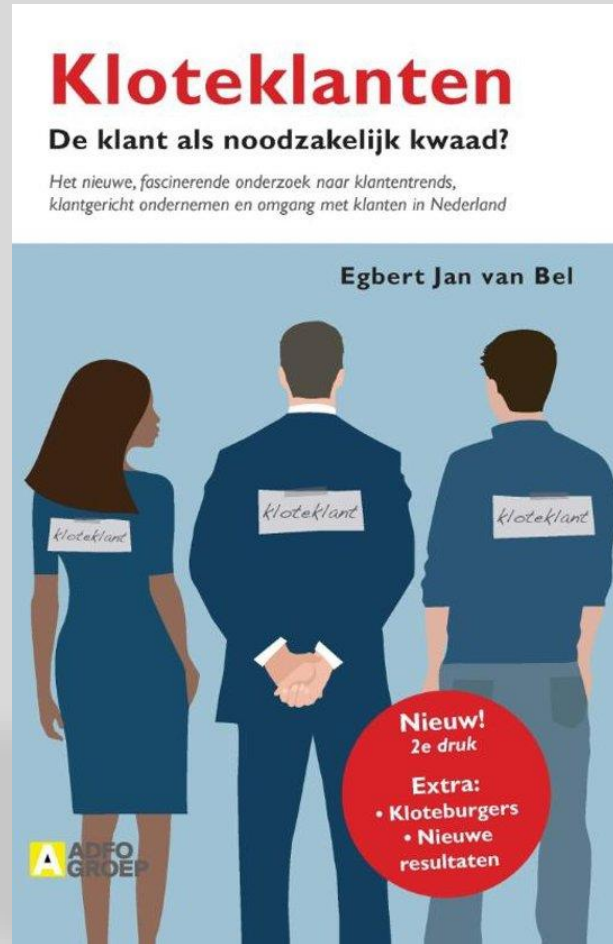


# Sinds 2007...

2007



2013



2018





# Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland

Het langstlopende, grootste onafhankelijke onderzoek naar Klantvriendelijkheid in Nederland

- 10 branches
- Ruim 300 bedrijven
- Continu onderzoek
- Jaarlijks tussen de 6.000 consumenten
- Jaarlijks tussen de 40.000 en 50.000 waarnemingen
- Je kan jezelf niet opgeven, geen zelf aanmelding
- Geen populariteitsprijs waarbij je oproepen op je te stemmen

Het hele jaar door continu presenteren. We vragen:

- Waar men klant is
- Hoe klantvriendelijk dat bedrijf is
- Waarom deze bedrijven klantvriendelijk zijn
- In hoeverre ze de zeven Gouden Regels.
- Of ze het bedrijf daadwerkelijk hebben aanbevolen



**Waarom zou je  
klantvriendelijk willen  
zijn? Wat levert het op?**



## Het belang van de laatste ervaring



**54%**

**92% herhaalaankoop**



**16%**

**45% herhaalaankoop**



**30%**

**11% herhaalaankoop**





## RELATIE TUSSEN KLANTVRIENDELIJKHEID EN RETENTIE WETENSCHAPPELIJK ONDERBOUWD DOOR RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

Welk effect heeft klantvriendelijkheid op toekomstige bedrijfsresultaten? De praktijk lijkt niet eensgezind. Winnaar Coolblue laat een sterke groei zien. Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland 2012, Miss Etam, moest daarentegen enkele jaren later een doorstart maken na een faillissement. Naast praktijkvoorbeelden zijn er nauwelijks metingen over de mogelijke effecten van klantvriendelijkheid op toekomstige bedrijfsresultaten. Tijd voor een onderbouwd onderzoek.

ARTIKELN EVENTS AUTEURS AGENDA JOBS OPLEIDINGEN KNOWLEDGEBASE MEER

EMERCE

HOME / INDUSTRY WIRE / ONDERZOEK RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN: KLANTVRIENDELIJKHEID HEEFT POSITIEF EFFECT OP RETENTIE

ALLE CHANNELS

INDUSTRY WIRE  
Geplaatst door: RUG  
27 maart 2018 - 11:04

0 0 0 @

### Onderzoek Rijksuniversiteit Groningen: klantvriendelijkheid heeft positief effect op retentie

Groningen / Leusden, 27 maart 2018 - In opdracht van SAMR Marktfinders heeft Rijksuniversiteit Groningen de data van zeven jaar 'Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland' onderzocht. Dit onderzoek heeft wetenschappelijk bewijs geleverd dat klantvriendelijkheid een positief effect heeft op retentie. Bij een score van een acht of hoger, neemt de kant op retentie met 18,1% toe ten opzichte van een zeven.



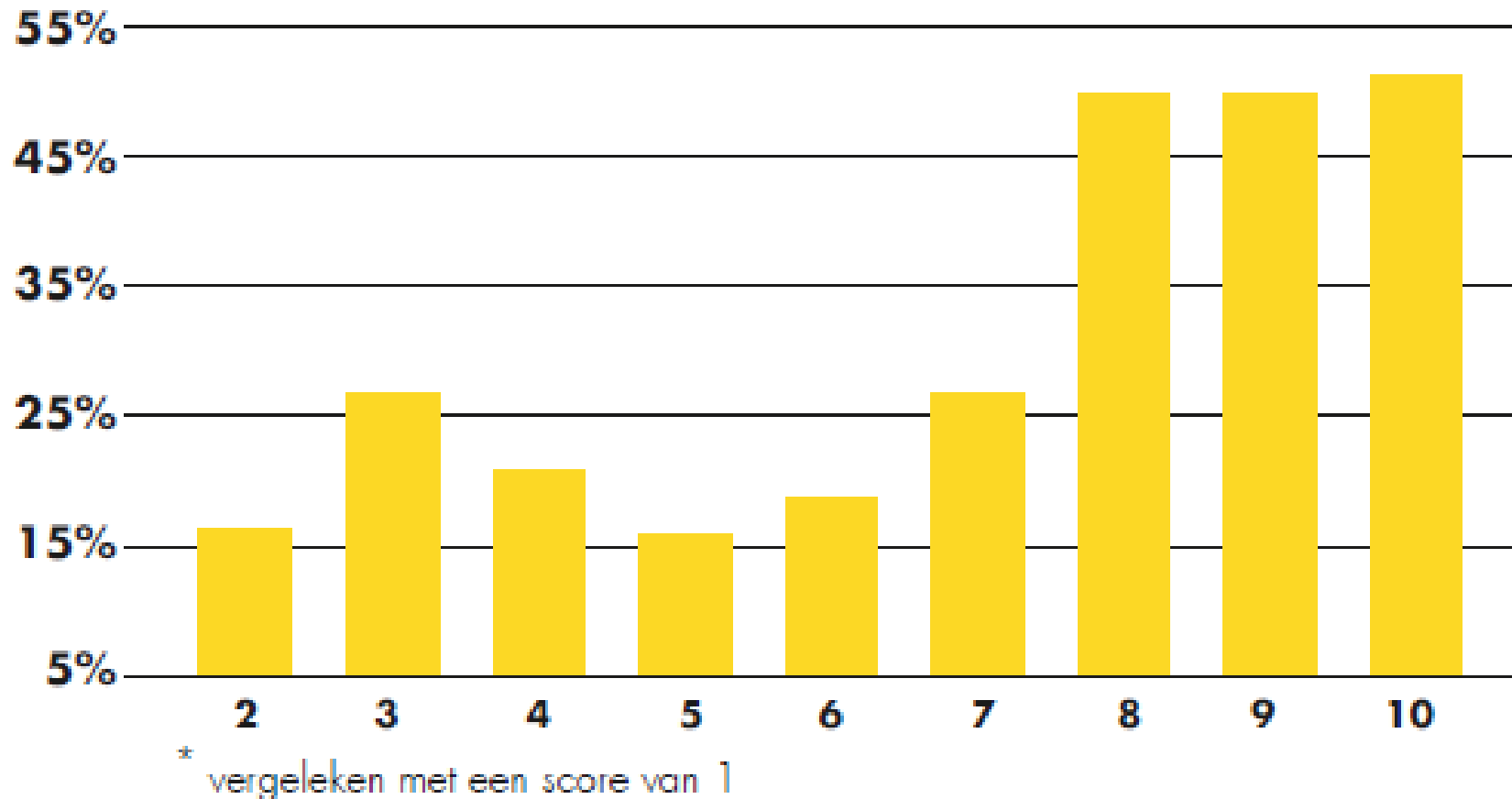
SAMR Marktfinders onderzoekt sinds 2007 de klantvriendelijkheid van Nederlandse bedrijven. Zij hebben Rijksuniversiteit Groningen gevraagd de data van het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland te onderzoeken op het effect van klantvriendelijkheid op toekomstige bedrijfsresultaten. Het onderzoek is uitgevoerd door Melvin Bredewold, onder supervisie van Prof dr. T.H.A. Bijmolt en dr. J. van Doorn. De belangrijkste vraag van zijn onderzoek: is klantvriendelijkheid een goede indicator van toekomstige resultaten?

MEER INDUSTRY WIRE

- ▶ RSM breidt dienstverlening uit met Technology Consulting Oracle Netsuite
- ▶ Trend Micro wereldwijd eerste met AI-gedreven schrijfstijlanalyse tegen CEO-fraude
- ▶ Zo definieert Vertiv de vier primaire edge-archetypen en hun technologische eisen
- ▶ MIJLPAAL: 200.000 KLANTEN VOOR T-MOBILE THUIS
- ▶ Deep Tech scaleups gezocht voor vijfde EIT DigitalChallenge
- ▶ Seminar Innoveren in het MKB
- ▶ Europese subsidie voor onderzoek naar cybercriminaliteit
- ▶ MIND CTI en PeterConnects realiseren gedetailleerde inzichten in telecom- en mediagebruik
- ▶ SQS en Enov8 helpen klanten bij het visualiseren van kwaliteit tijdens digitale transformatieprocessen
- ▶ Nieuwe grote namen bevestigd voor Data Meets Hospitality
- ▶ Reorganisatie die alles-in-een treinpassen in Europa aanbiedt kiest voor Elastique & Greenberry als partners voor Eurail en Interrail's nieuwe app
- ▶ Augmented Blueware: innovatie van eeuwenoud ambacht



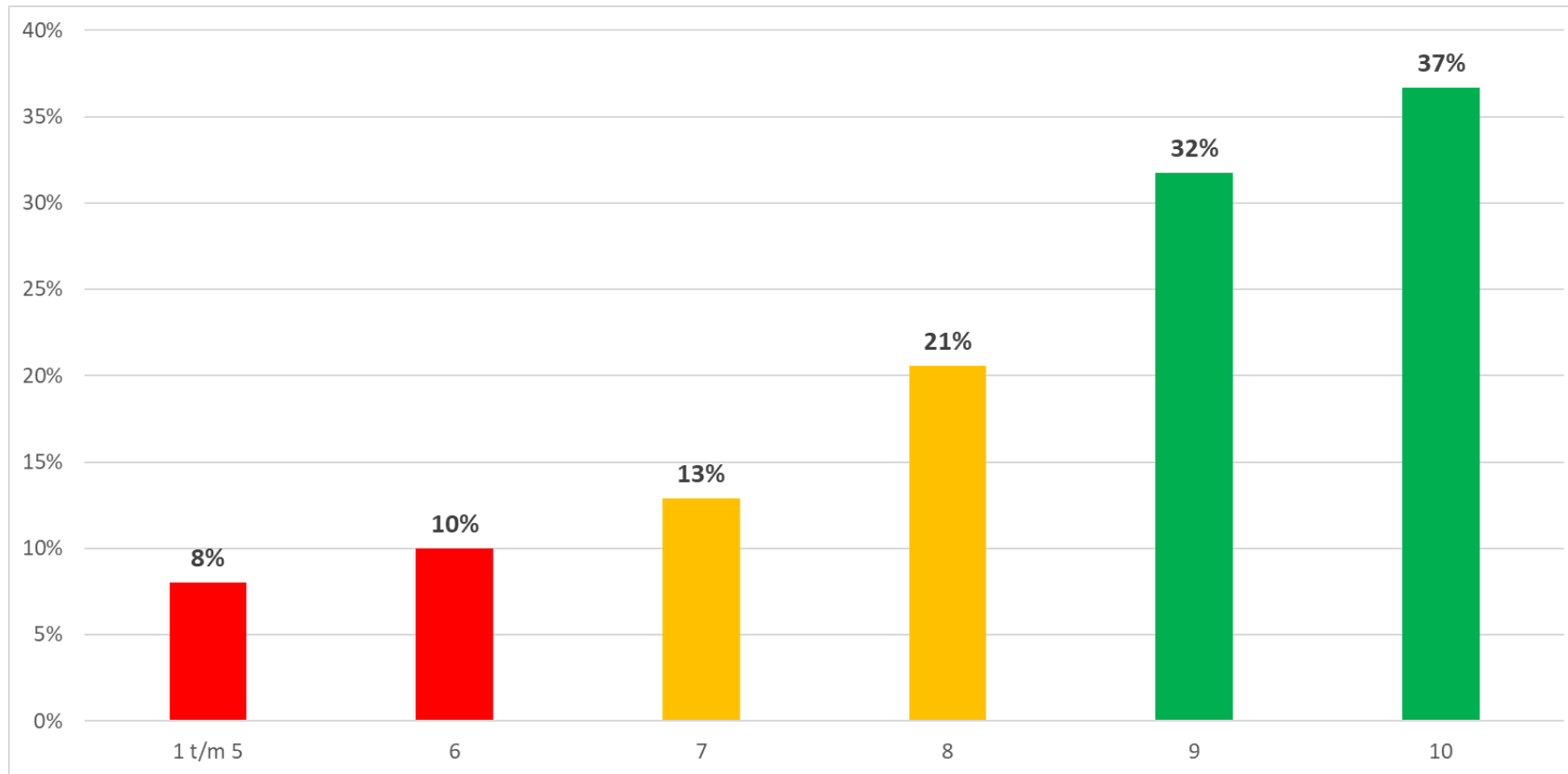
# Om klanten bij je te houden is een 8 voldoende.....



# Maar waarom dan voor die 9+ wow beleving gaan



# ... Want een negen of een tien zorgt wel voor meer daadwerkelijk aanbevelen



Bron: Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland 2022



## De top 10 van 2022



**bol.com**

**Efteling**

**zooplus**

**W**  
wehkamp

**simyo**

IT'S NOT  
YOUR JOURNEY,  
IT'S THEIRS

**PIC  
NIC**

**Kaartje2go**

Holland & Barrett

**DSW**  
zorgverzekeraar

Het gaat niet om  
*klantgericht* maar  
*om mensgericht*



# De top 5 Goede Doelen van 2022



IT'S NOT  
**YOUR** JOURNEY,  
IT'S **THEIRS**



*Het gaat niet om  
**klantgericht** maar  
om **mensgericht***



# Waarom zijn bedrijven Klantvriendelijk:

## Dit zijn de 7 Gouden Regels voor klantvriendelijkheid

Basis

1. Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt.
2. Kom de belofte na, ook die je in je communicatie hebt gedaan.
3. Doe niet moeilijk over formaliteiten.
4. Geef je fouten toe en los ze op juiste wijze op.
5. Val de klant niet onnodig lastig.

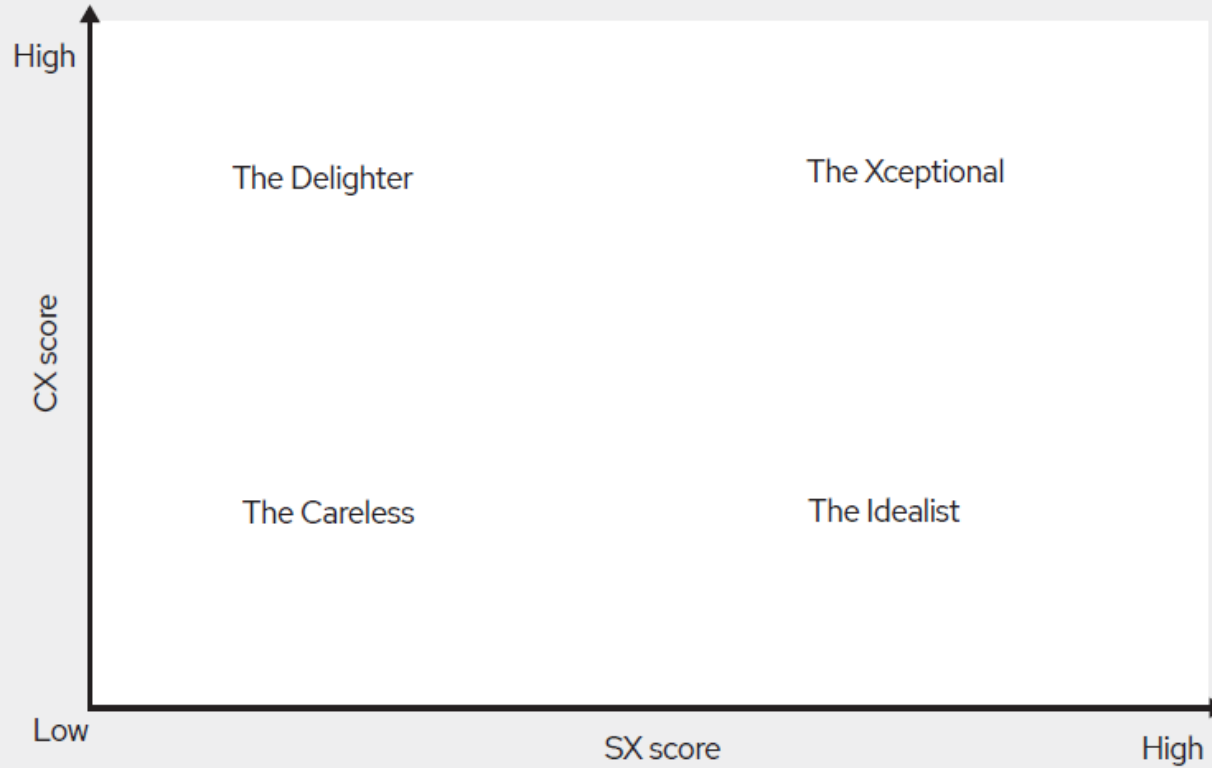
CX

6. Wees oprecht betrokken.

SX

7. Aandacht voor mens en maatschappij

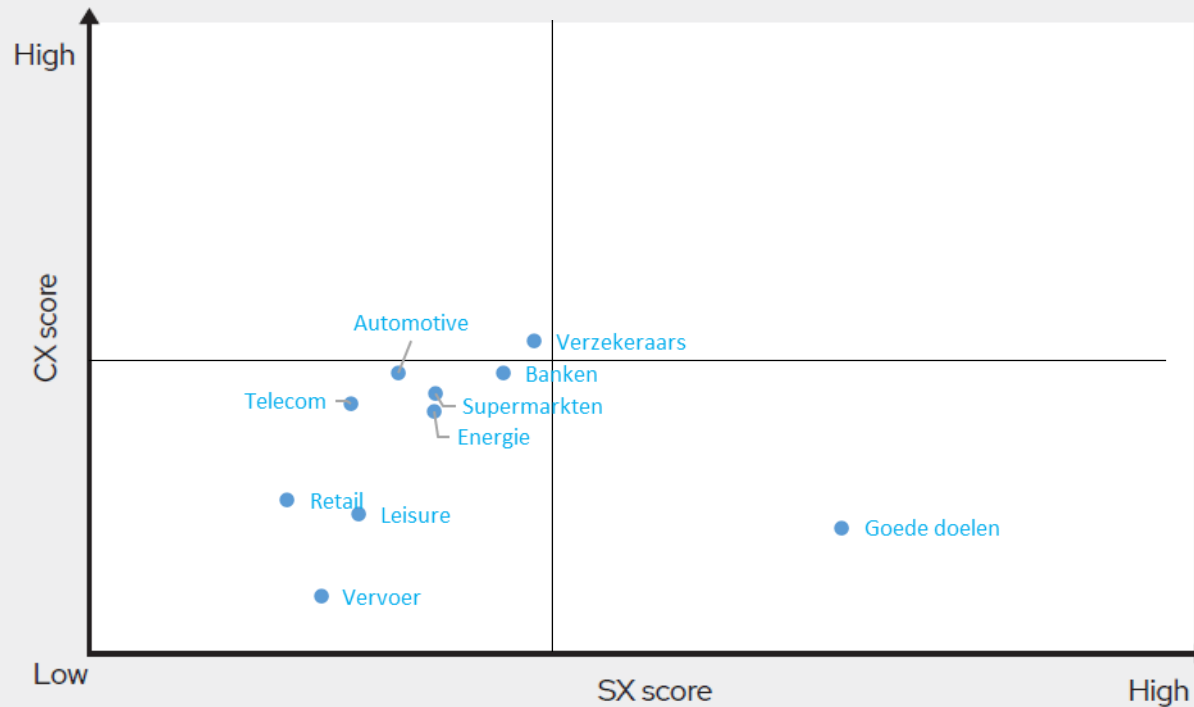
# Het nieuwe speelveld dat ontstaat



*De MarketResponse Xceptional-matrix*



# Waar staan we in 2022 wat betreft de Xceptional-matrix

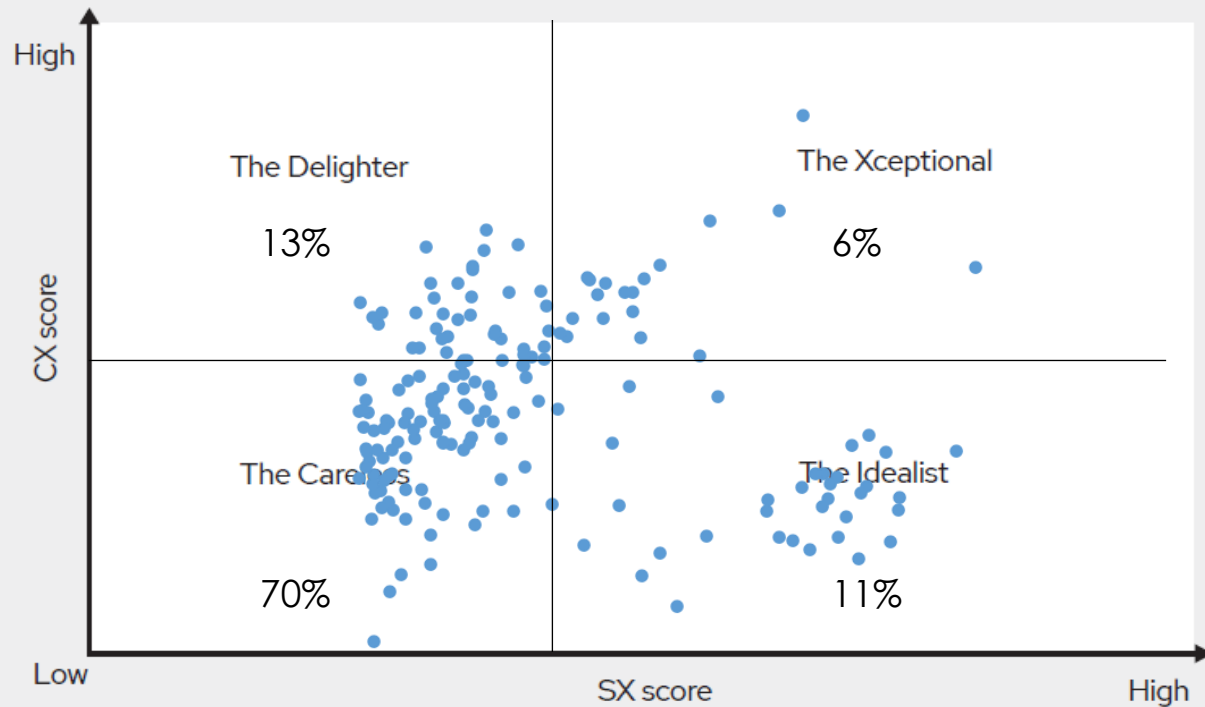


*De MarketResponse Xceptional-matrix*





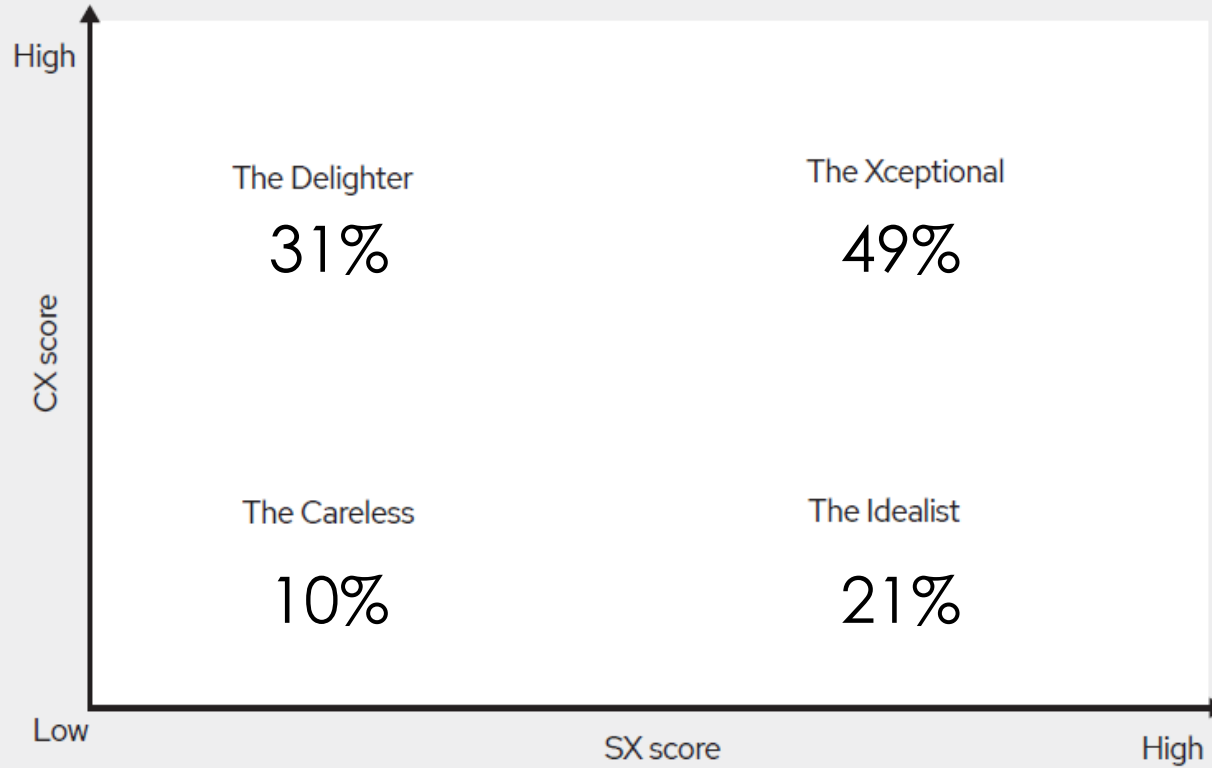
# Waar staan we in 2022 wat betreft de Xceptional-matrix



*De MarketResponse Xceptional-matrix*

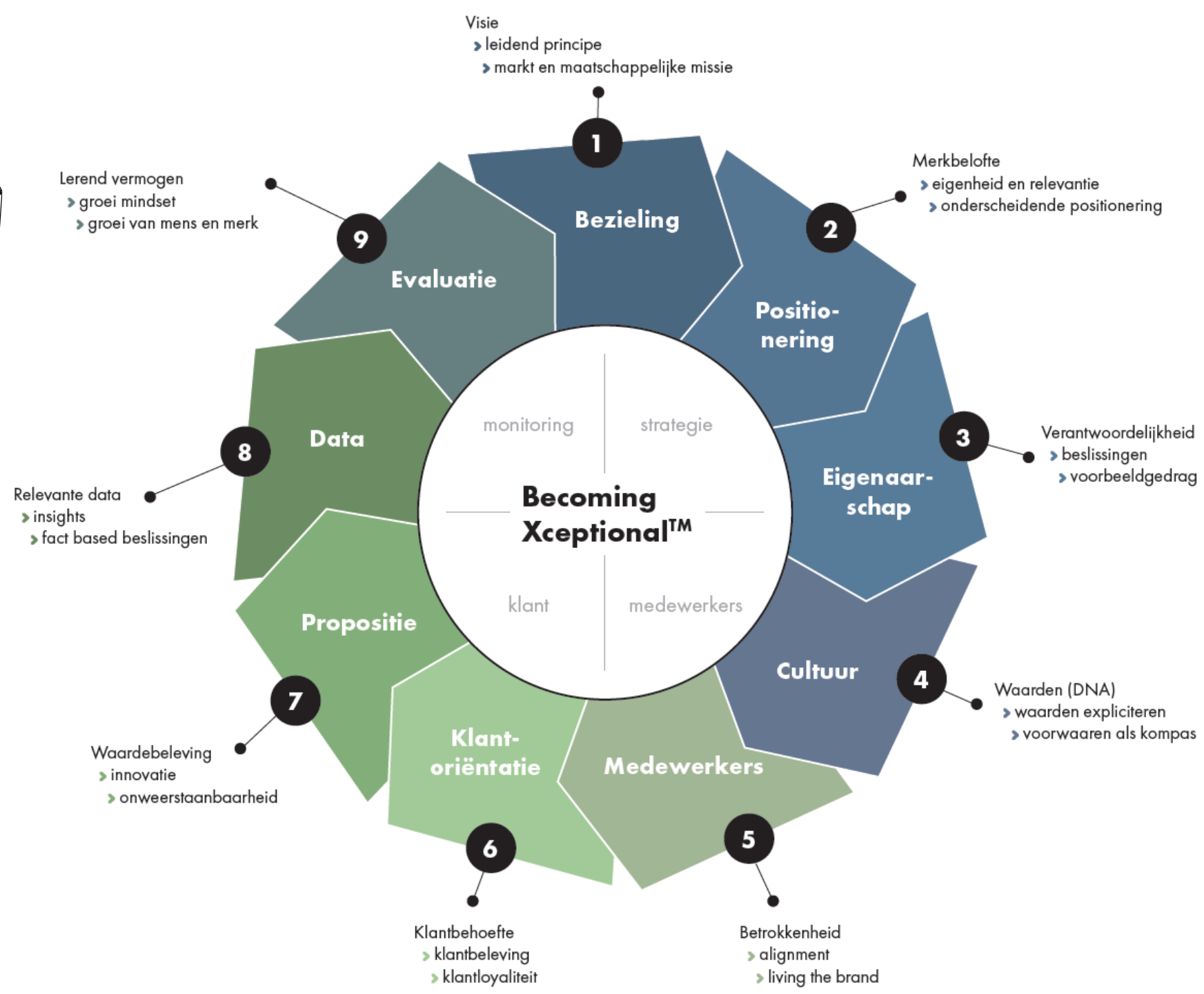
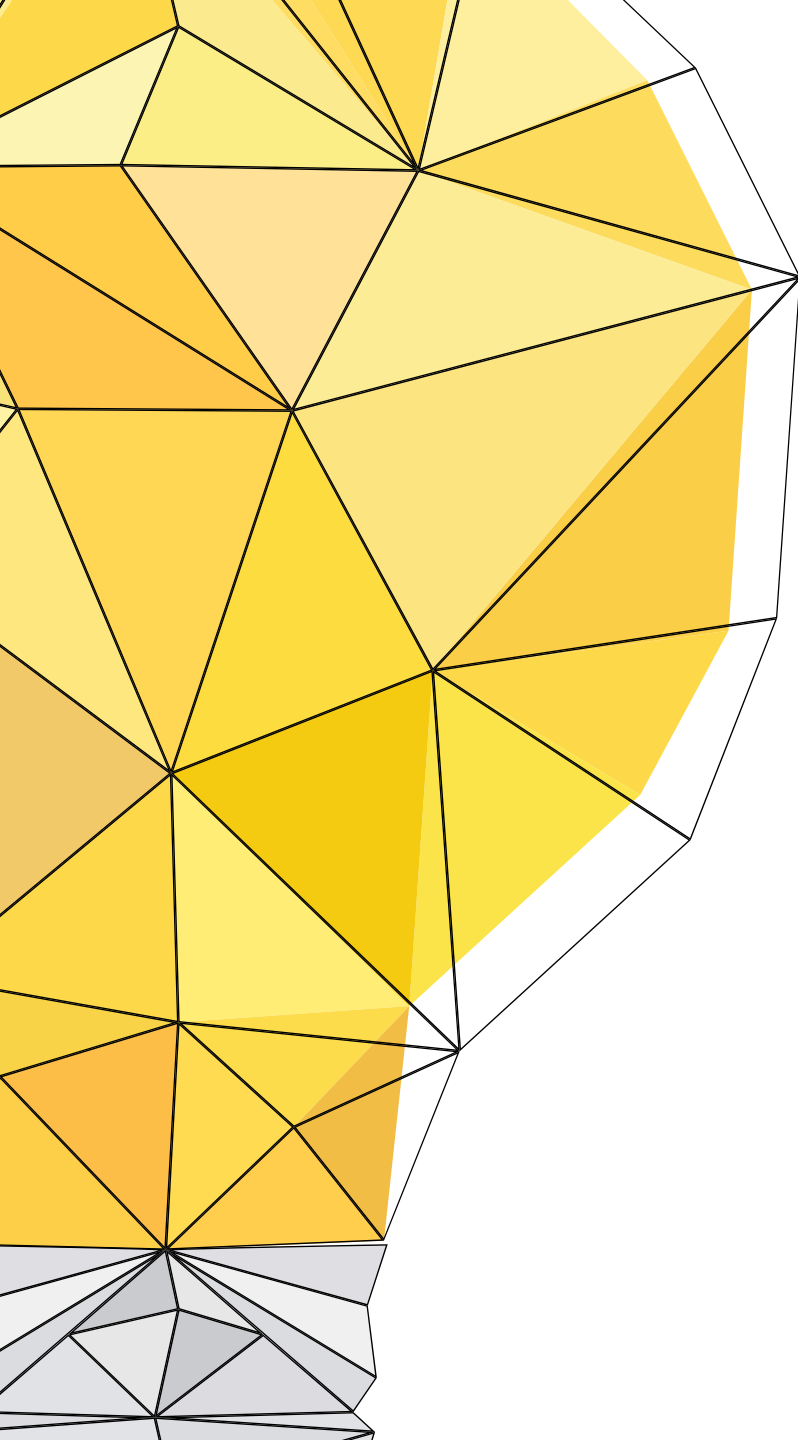


# Het effect op aanbevolen worden

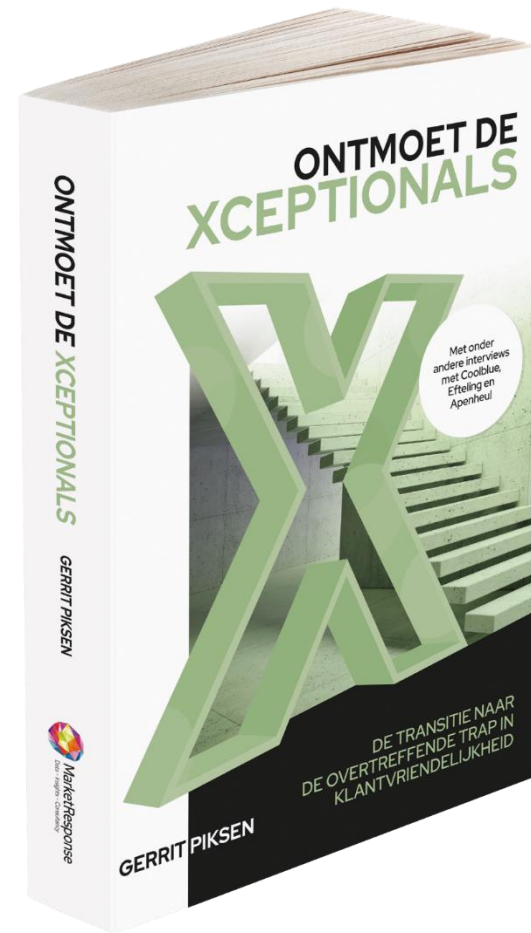


*De MarketResponse Xceptional-matrix*





# Zo word je XCEPTIONAL!





# MARKET RESPONSE