





REKENINGHOUDERSABNAMRO BLIEB - Windows Internet Explorer

http://rekeninghoudersabnamro-bieb.nl



## rekeninghouders ABN-AMRO

Laatste update: Vrijdag 13 Jun 2007 om 07:49:00

### Rabo benadert ABN AMRO-klanten | NIEUWS

Enkele kantoren van Rabobank hebben klanten van onder meer ABN Amro per brief benaderd om over te stappen. In de brieven speelt Rabobank in op mogelijke ongerustheid door de overnamestrijd om de grootste Nederlandse bank.

### Onzekerheid

RTL Nieuws publiceerde dinsdag op zijn website drie van deze brieven. „Wij kunnen ons voorstellen dat u zich niet prettig voelt bij deze ontwikkelingen en onzekerheid. Misschien dat het juist nu tijd is voor een gesprek met een bank die het anders doet,” schrijft Rabobank in Aalst op 24 mei. Ook de Rabobank-vestigingen in Zutphen en Zevenaar hebben dergelijke brieven verzonden.

„Kansen op lokale markt”

Rabobank Nederland betreft de actie „Het is geen gecoördineerde actie van Rabobank Nederland, het kwam als een verrassing. Dit is niet de stijl van Rabobank”, zei een woordvoerder. Rabobank Nederland heeft de 188 aangesloten banken eerder het advies gegeven goed naar kansen op de lokale markt te kijken, maar om dat niet op een „agressieve manier” te doen.

ABN Amro, rekeninghouders, Rabo 13-06-07 | 07:48 | email | 1 reactie

### ABN-AMRO onze Bank

Rekeninghouders verenigen zich hier

„ABN AMRO-klanten stappen massaal over naar Rabo” | REKENINGHOUDERS

Duizenden klanten van ABN Amro zijn de afgelopen tijd overgestapt naar concurrent

tags: [rekeninghouder ABN AMRO](#)

de meeste reacties: [15 De Klant is Koning, d...](#), [8 Postbank ter ziele, w...](#), [4 Door de bank genomen...](#), [2 I lost my pin pass](#)

archief: << Jun 2007

Zo	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

zoeken:  Zoeken

bronnen: [ABNAMRO Press Reo...](#), [AD, Bank Report](#), [Bkoopbeurs.com, NRC](#), [Technorati](#), [Telegraaf](#), [The Bankwatch](#), [The Scotsman](#), [Volkskrant](#), [del.icio.us](#)

andere blebs:  Selecteer

Passie voor een onderwerp?

vereniging klanten ABN Amro Bank - Windows Internet Explorer

http://www.abnamro-clients.com



## vereniging klanten ABN Amro Bank

### VERENIGING VAN KLANTEN

De ABN Amro Bank ligt momenteel zwaar onder vuur. Hoe de toekomst van de ABN Amro Bank eruit zal zien is onzeker. Tot op heden heeft de Bank verzuimd ons, de klanten, over deze op handen zijnde overname adequaat te informeren. Door deze onzekerheid die nu bij veel klanten van de bank leeft, hebben wij onder het motto "ABN Amro, onze bank" een vereniging in het leven geroepen. De doelstelling van de vereniging is onder meer om u de mogelijkheid te bieden, via deze website, uw mening kenbaar te maken.

### MEER AANDACHT

De eerste publiciteit van dit voornemen heeft zijn vruchten afgeworpen. Op initiatief van de voorzitter van de directie ABN Amro Bank Nederland heeft een gesprek plaatsgevonden met de vereniging, waarbij ons is toegezegd dat de Bank de komende periode méér aandacht zal besteden aan de onduidelijkheid die bij ons, klanten van de ABN-Amro Bank, leeft en deze zoveel mogelijk weg te nemen.

Wij, als vereniging, zullen de naleving van deze toezegging op de voet volgen en u hiervan op de hoogte houden.

*"Als klant van de ABN-AMRO ben ik tevreden over de service, inzet en kennis en kunde van de medewerkers van de Bank. Kan het beter? Natuurlijk en ik ga er ook van uit dat ze zich zullen blijven verbeteren en de kosten marktconform zullen houden. Ik verwacht niet minder van de Bank."*

Mede-initiatiefnemer: Michiel Westermann

ABNAMRO-clients.com © 2007 - Powered by MARK-APP - Hosted by PINS

### AANMELDEN

Voornaam:

Tussenvoegsel:

Achternaam:

Email adres:

### DE MENING VAN ONS ALLEMAAL

zakelijk particulier beide

Bent u een zakelijke en/of particuliere klant bij de ABN Amro Bank?

Ja nee geen mening

Bent u tevreden over de informatie-voorziening vanuit de Bank over de huidige ontwikkeling?

Vindt u het wenselijk dat de vereniging u van de ontwikkelingen op de hoogte houdt?

Het Financieele Dagblad - Rabo trekt tienduizenden klanten ABN Amro - Windows Internet Explorer

http://www.fd.nl/ShowRedactieNieuws.asp?Context=N%7C18Docume... Google

File Edit View Favorites Tools Help

19:27 Persbericht Reed Elsevier - inkoop eigen aan BNR NIEUWRADIO

DONDERDAG 30-8-2007 18:48 FD.nl **HET FINANCIEELE DAGBLAD** 4 weken voor € 10,- Doe het FD cadeau

loginnaam Inloggen Registreren Agenda Contact Weer & Verkeer

zoeken Nieuws Bedrijf Uitgebreed ZOEKEN

Homepage Laatste Nieuws Bedrijven Koersen Beleggen Carrière Ondernemen FD Gazellen Columns Web Dossiers De Krant Thema's Columns Krant FD Persoonlijk Bijlagen De Digitale Krant Archief sinds 1985 Wordenboek Nieuws per SMS Abonneren Registreren

--- NIEUWS ---

Publicatiedatum: 30-8-2007 07:10

### Rabo trekt tienduizenden klanten ABN Amro

Vele tienduizenden klanten van ABN Amro zijn vanwege de overnamestrijd overstapt naar de Rabobank. Ook zakelijke klanten hebben een deel van hun geld overgeheveld. Hun aantal groeit nog dagelijks.

Dat heeft de Rabobank woensdag laten weten bij de presentatie van de halfjaarcijfers. De post toevetrouwde middelen ging sterk omhoog met bijna euro 14 mrd, ruim twee keer zo veel als normaal. 'Dat hebben we gewonnen op de concurrentie. Het is zeer waarschijnlijk dat dit van doen heeft met ABN Amro', zei bestuursvoorzitter Bert Heemskerk. 'De Rabobank heeft het imago dat het zichzelf is gebleven en altijd zal blijven, daar hebben we nu voordeel van.'

Vijfhonderd nieuwe rekeningen per dag worden bij de coöperatieve bank geopend, boven op de normale groei van het aantal klanten. 'Vooral sinds eind april (toen de overnamestrijd om ABN Amro losbarste, red.). Er was een sterke aanwas in mei en juni, nu is het wat aan het afMakken.' Alleen al in de periode tot juli gaat het opgeteld om bijna veertigduizend klanten.

Een woordvoerder van ABN Amro erkent dat rond mei en juni klanten zijn vertrokken. 'Eerder hebben we gezegd dat het er enkele tientallen waren, later is dat aantal naar boven bijgesteld. Maar op een bestand van 4,5 miljoen particuliere relaties is dat bescheiden.'

Dat de Rabobank het aantal meer klanten heeft is volgens haar te verklaren

MARKTEN

AEX | DOW | HANGSENG

AEX	517.67	1.35%
DOW	13.280,19	-0.22%
HSIC	23.484,54	2.02%
NASD	2.575,42	0.48%

Internet 100%

Der verschraling in de relatie tussen klant en bedrijf start met verkeerde commerciële strategie...

“Wittingly or not, many companies encourage customers to make bad purchases—with the result that their profits depend on their most dissatisfied customers. Are you making the same mistake?”



Harvard Business Review, June 07

Het gevaar van het werven van verkeerde klanten...

“This fall is the first we have seen for some time and is an early warning signal...”







## Klant is ongrijpbaar

*(uit: onderzoek Experian 2007)*

### Consument wordt steeds onverschilliger

Consumenten worden steeds meer zelfingenomen en onverschillig in hun aankopen.

Bijna de helft van de consumenten (45 procent) geeft aan, aankopen te doen uit verleiding en niet uit noodzaak. Twintig jaar geleden was dit nog maar 30 procent. Dit blijkt uit onderzoek van de Future Foundation van Experian, een denktank die consumentengedrag onderzoekt en voorspelt. Ook blijken consumenten vaak tegenstrijdig in hun gedrag te zijn. Ze kunnen bijvoorbeeld een week lang gezond eten, zodat ze daarna flink kunnen drinken en eten. Anderen bekommeren zich om het milieu, maar rijden niet in een milieuvriendelijke auto.

Verder blijkt dat - voornamelijk jonge - consumenten (tussen de 18 en 24 jaar) steeds minder geïnteresseerd in de politiek zijn. Negen van de tien ondervraagden geeft aan dat jonge mensen meer geïnteresseerd zijn in celebrities dan in politiek. Onder jongeren zelf is het aantal zelfs 19 van de 20 van de ondervraagde jongeren. Eenderde van de respondenten onder de 35 jaar vindt zelfs dat stemmen zonde van hun tijd is.

MarketingWatch

# Kloteklanten

De klant als noodzakelijk kwaad?

Een fascinerend onderzoek naar klantentrends,  
klantperceptie en omgang met klanten in Nederland

Egbert Jan van Bel

 Kluwer

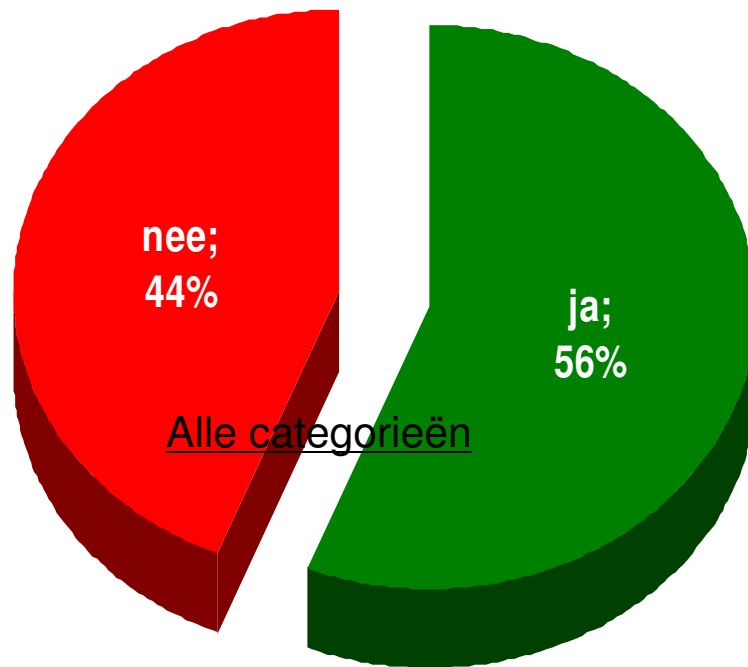
Verkiezing Klantvriendelijkste  
Bedrijf van Nederland

Uitreiking op 09 oktober a.s.

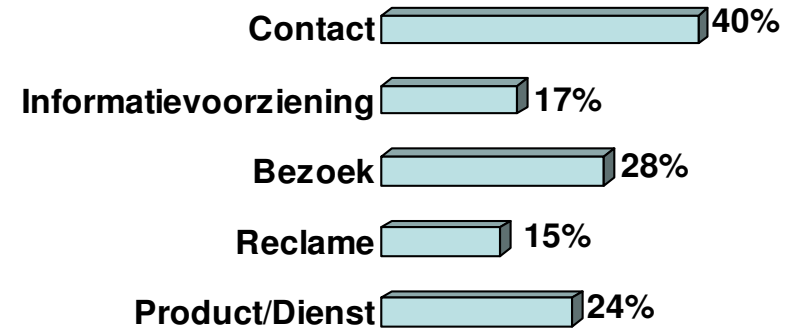
## De eerste selectie

- Telefonisch onderzoek onder 2.791 Nederlandse consumenten
  - “Welke bedrijf heeft u op het gebied van klantvriendelijkheid echt positief verrast?”
  - Respondenten kregen eerst de gelegenheid om hierover na te denken
  - Alleen landelijk opererende bedrijven komen in aanmerking
- Onderscheid naar vijf categorieën:
  - Persoonlijk contact
  - Informatievoorziening
  - Winkel of kantoorbezoek
  - Reclame
  - Het product of de dienst zelf

Noemt tenminste 1 positieve ervaring



Per categorie



Noemt tenminste 1 positieve ervaring

- Geen regionale verschillen
- Jongeren hebben vaker een positieve ervaring
  - In alle categorieën
- Gezinnen met hele jonge kinderen
  - Hoe ouder de kinderen des te minder de ervaring
    - Winkelbezoek 6-12
    - Reclame: 13-17
- Hoger opgeleiden
  - Vooral bij infovoorziening
- Mannen zijn positiever over product/dienst

## 15 genomineerden

- Gebaseerd op een gewogen beoordeling over de dimensies:
  - Rekening houdend met het feit dat niet ieder bedrijf een positieve reactie kan krijgen op elke dimensie.
- Per genomineerde is een aantal kwalitatieve vervolgesprekken gehouden
  - Een kwalitatieve toelichting
  - Waarom de klant vindt dat het bedrijf het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland is.
- **De rode draad:** Klantvriendelijkheid =
  - Doen wat je belooft
  - Luisteren
  - Behulpzaam zijn
  - Niet moeilijk doen
  - Iets onverwachts doen

“And the nominees are...”





The winner?

(volgende week 09 oktober!)

