



SIEMENS

GAGGENAU



7 NOVEMBER 2016  
Hoofddorp

# Inspiratiesessie PvKO BSH beyond NPS

B/S/H/

- Kennis delen en inspiratie opdoen
- Netwerk verrijken
- Praktisch toepasbare tips krijgen voor je eigen succes en dat van je organisatie



## Ontwikkelingen sinds de zomer

---

- Stichting Ontwikkeling CRM Educatie
- Koffie met leden
- Aanpassingen op huisstijl PvKO
- Nieuw initiatief: RondeTafel over een specifiek topic – de eerste keer bij Graydon
- Agenda inspiratiesessies 2017
- Jaarplan 2017
- Versterking binnen kerndomeinen Ontwikkelen en Ontmoeten

## Komende events

CULTUUR &  
CHANGEMANAGEMENT

December 2016							
Nr.	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
48				1	2	3	4
49	5	6	7	8	9	10	11
50	12	13	14	15	16	17	18
51	19	20	21	22	23	24	25
52	26	27	28	29	30	31	

AWARD WINNENDE  
KLANTGERICHTE CASES

Januari 2017							
Nr.	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
52							1
1	2	3	4	5	6	7	8
2	9	10	11	12	13	14	15
3	16	17	18	19	20	21	22
4	23	24	25	26	27	28	29
5	30	31					

BIG DATA &  
PRIVACY

Februari 2017							
Nr.	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
5			1	2	3	4	5
6	6	7	8	9	10	11	12
7	13	14	15	16	17	18	19
8	20	21	22	23	24	25	26
9	27	28					



o.a.



Content van alle events: [www.pvko.nl](http://www.pvko.nl)



## Mededelingen

- Introducees
- Evaluatie
- Verslag, foto's en presentaties
- Social media
- En nu...





SIEMENS

GAGGENAU



7 NOVEMBER 2016  
Hoofddorp

# Inspiratiesessie PvKO BSH beyond NPS

B/S/H/

## 18:00 Welkom

- Sessie 1: Gertjan Sturm BSH en inspiratiehuis 20|20
- Sessie 2: Izaak van Kralingen Het internationale NPS Programma
- Sessie 3: Gert-Jan Hollestelle Beleving bij klanten thuis

## 19:10 Pauze

- Sessie 4: Sec-Ching Yong Strategisch Ambassadeurs creëren
- Sessie 5: Emilie van der Perre Cultuurverschillen in en met België
- Sessie 6: Andy McDonald Koken en beleving

## 20:40 Q&A en afsluiting

## 21:00 Borrel





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Gertjan Sturm

# Why do we invest in showrooms?

B/S/H/

Consumers are not aware of the innovations and developments in home appliances.

*Just some examples:*



Flexible possibilities for cooking



Advantages of induction



Flexible planning of hoods

# Why do we invest in showrooms?

B/S/H/

## There's a connection between showroom visit and the kitchen price

- Market Netherlands: 220.000 kitchens a year
- 12% of the buyers visit a showroom (=25,500)
- They visit 1,4 showroom on average
- 35.000 visits (70.000 visitors)
- Average budget: € 9.320
- Showroom visitors spend 21% more than initially planned

Bron: Experian en ISIZ



# We'd like to change the way the consumer makes explorations

B/S/H/

## Top 5

### Exploration and information (important):

1. Websites to compare prices
2. **Visit to manufacturer's showroom**
3. Consumer Guide (Consumentengids)
4. Recommendations from friends/family
5. Advice of a kitchen retailer



**Visiting inspiratiehuis 20|20 has to be  
the most important source for the kitchen buyer**

# How do we get visitors to inspiratiehuis 20|20?

B/S/H/

- Marketing campaign in magazines
- Online marketing
- Directmarketing campaign to target groups (kitchen buyers)
- Through our retailpartners



# Marketing (Examples)

# B/S/H/

BENT U OP ZOEK NAAR EEN NIEUWE KEUKEN OF WILT U UW BESTAANDE KEUKEN VERBETEREN?



Begin dan bij de keuze van de juiste apparatuur. In inspiratiehuis 2020 vindt u verschillende mogelijkheden om de keukens te verbeteren of te verbeteren op het gebied van trends en keukentechniek.

Het eerste bezoek aan inspiratiehuis 2020 is individueel. De ruimte is hoog, licht en inspirerend. Wat zo bij de in de keuken wordt staat met een warm medien en een lekker kopje koffie. En om je verder de weg te wijzen, wordt het pand - dat volledig volgens de cradle-to-cradle filosofie is gebouwd - herbergt de showrooms van onze merken: Siemens, Bosch, Haier en Gaggenau. Aangevuld door Solitaire, een franse merk met verschillende mooie keukens. In inspiratiehuis 2020 de keukens die herhalen om een keukens volgens de meest moderne mogelijkheden te kunnen geven.

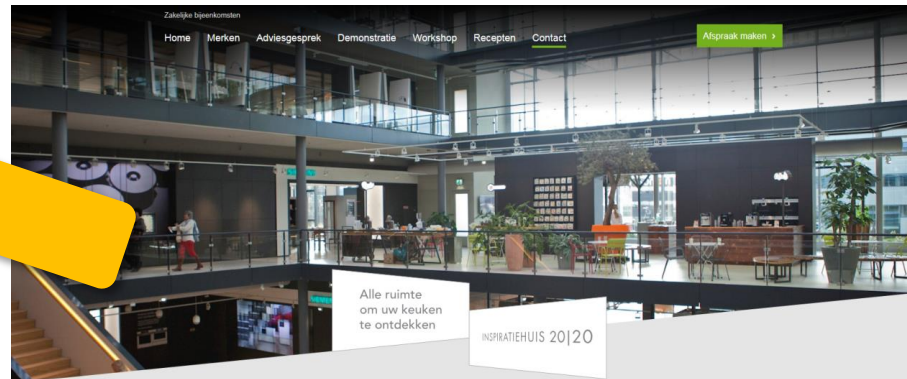
De meerkolours van inspiratiehuis 2020 kunnen een op maat gemaakt advies geven waarbij u meteen een goed beeld krijgt van wat u op het gebied van apparatuur, het beste bij u en uw ideale look, en woonomgeving past. Er is voldoende gelegenheid om de apparatuur te bekijken en uit te proberen.

Het moderne ingerichte pand vormt ook het decor voor verschillende activiteiten en evenementen. Er vinden vrijwel iedere week lokale en internationale demonstraties en kookworkshops plaats waar u zich voor aan kunt melden. Kortom, een unieke plek waar je je niet bezocht verscheidene merken met elkaar kunt vergelijken, en de elkaar ook aanvullen. Eigenlijk de beste start die je kunt hebben bij het kiezen van de keukens.

Kijk op [www.inspiratiehuis2020.nl](http://www.inspiratiehuis2020.nl) voor meer informatie.

BOSCH SIEMENS GAGGENAU SOLITAIRE

Website



UITNODIGING

Kom langs in inspiratiehuis 20|20



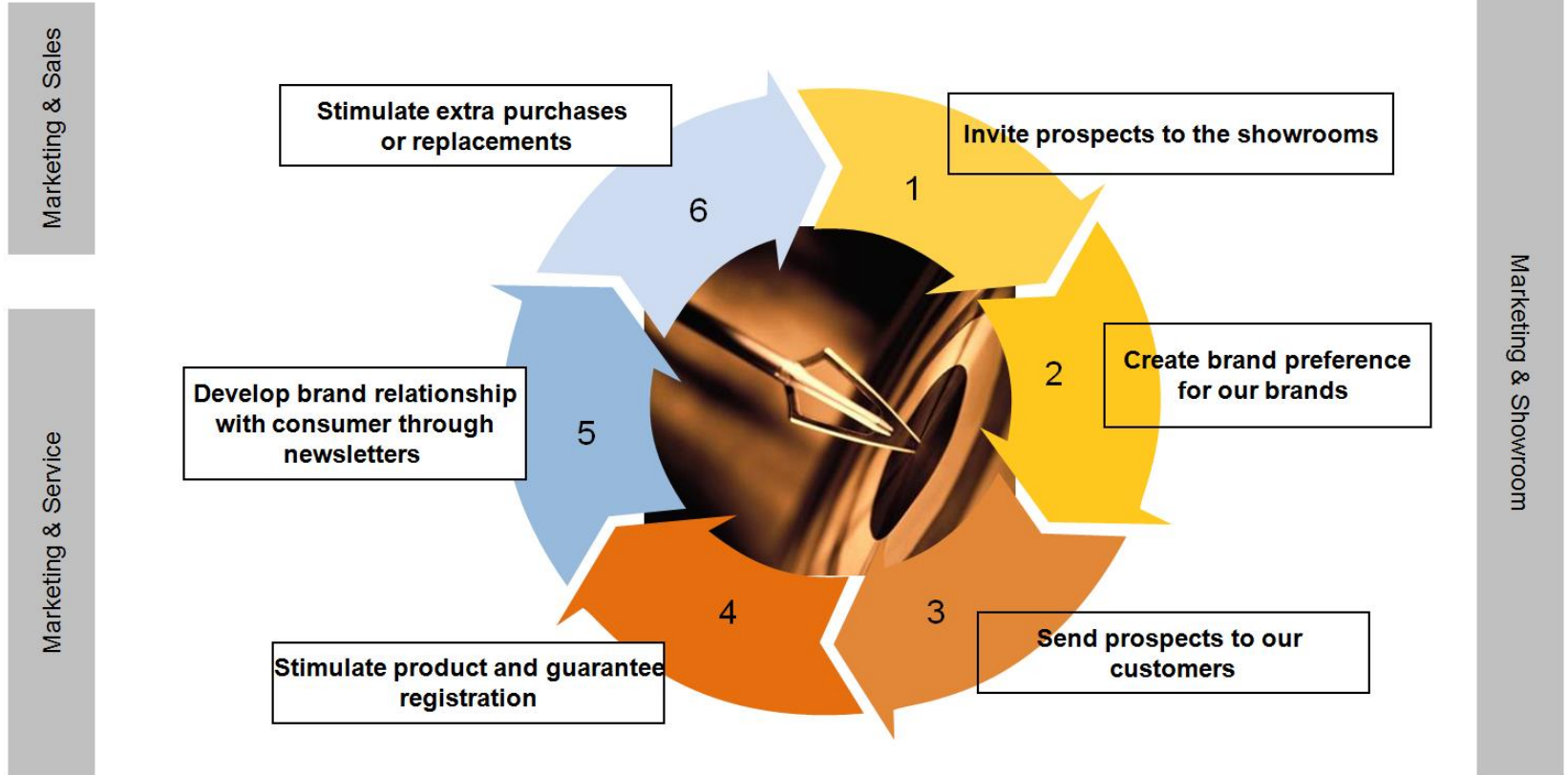
BOSCH SIEMENS GAGGENAU SOLITAIRE

Invitation cards

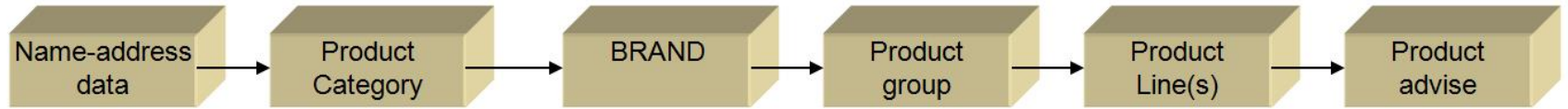
Advertising

The showroom is 100% integrated in our CRM marketing strategy

**B/S/H/**



# All visit details are digitally saved for CRM purposes **B/S/H/**





# Consequent analysis of showroom visits provides us with valuable consumer insights

B/S/H/

- How's the orientation process?
- Which are the consumer's most important triggers?
- Why does he feel attracted to our brands?
- Which products have his attention?
- Which features are important?
- How does the consumer value our POS-materials (brochures, product films, websites etc etc)?
- Where is the consumer finally going to buy?



# The showroom concept makes BSH more effective

# B/S/H/

- BSH gets better insights in consumer's motives
- Marketing and sales strategy will be adapted consequently
- Marketing and sales strategy will get more effective, this increases our market share
- Employees develop a perfect sense for consumer's needs and wishes
- We take influence directly on the consumer's selection process
- Preference for BSH brands will increase





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Dank



**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

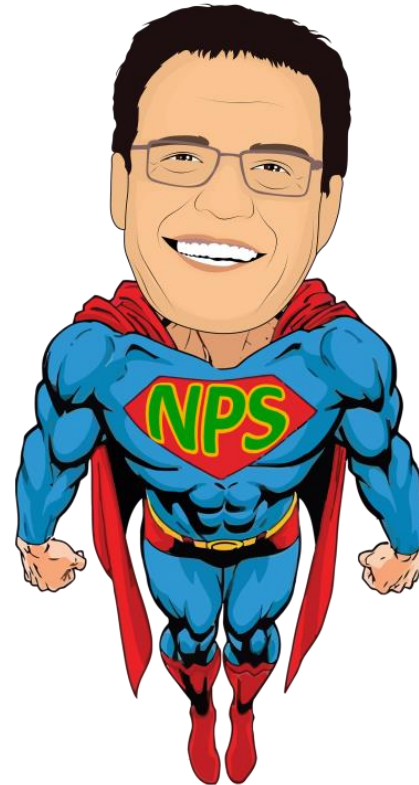
**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Izaak van Kralingen

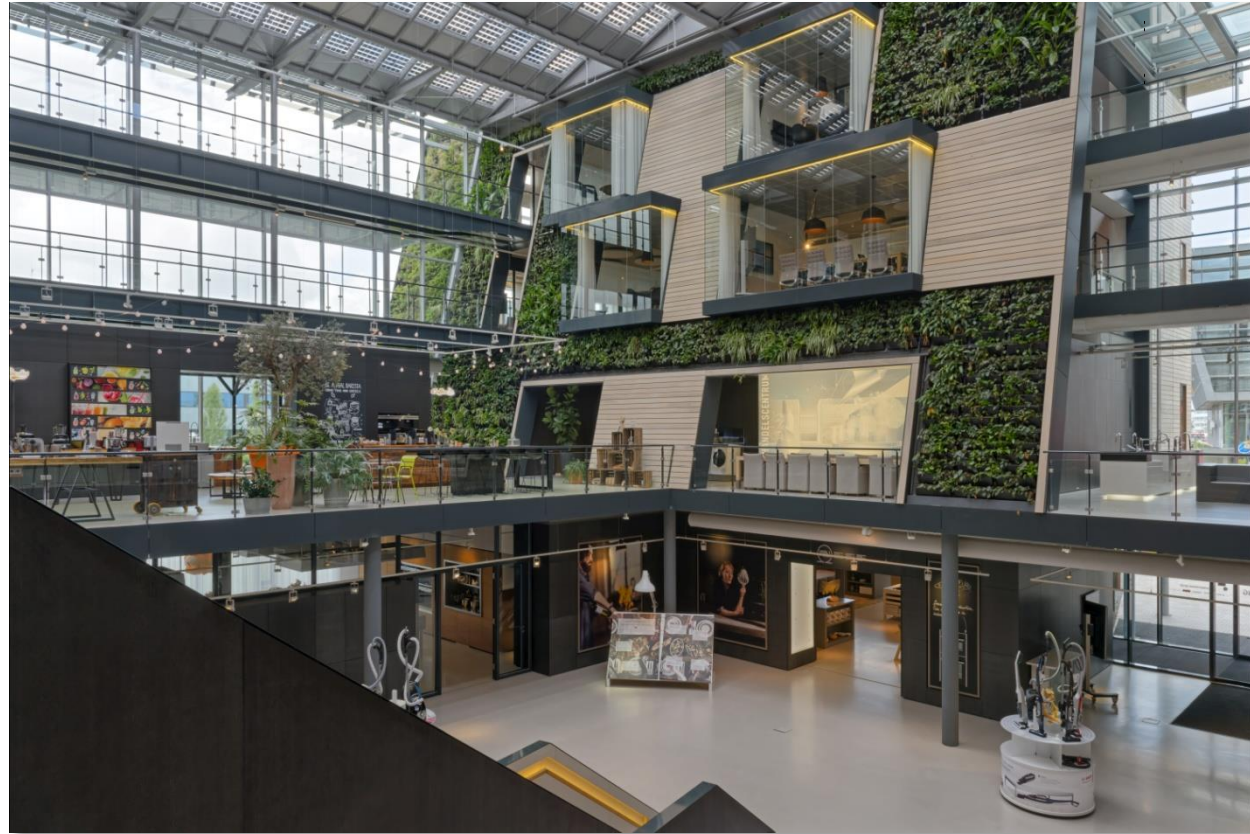
## Izaak van Kralingen

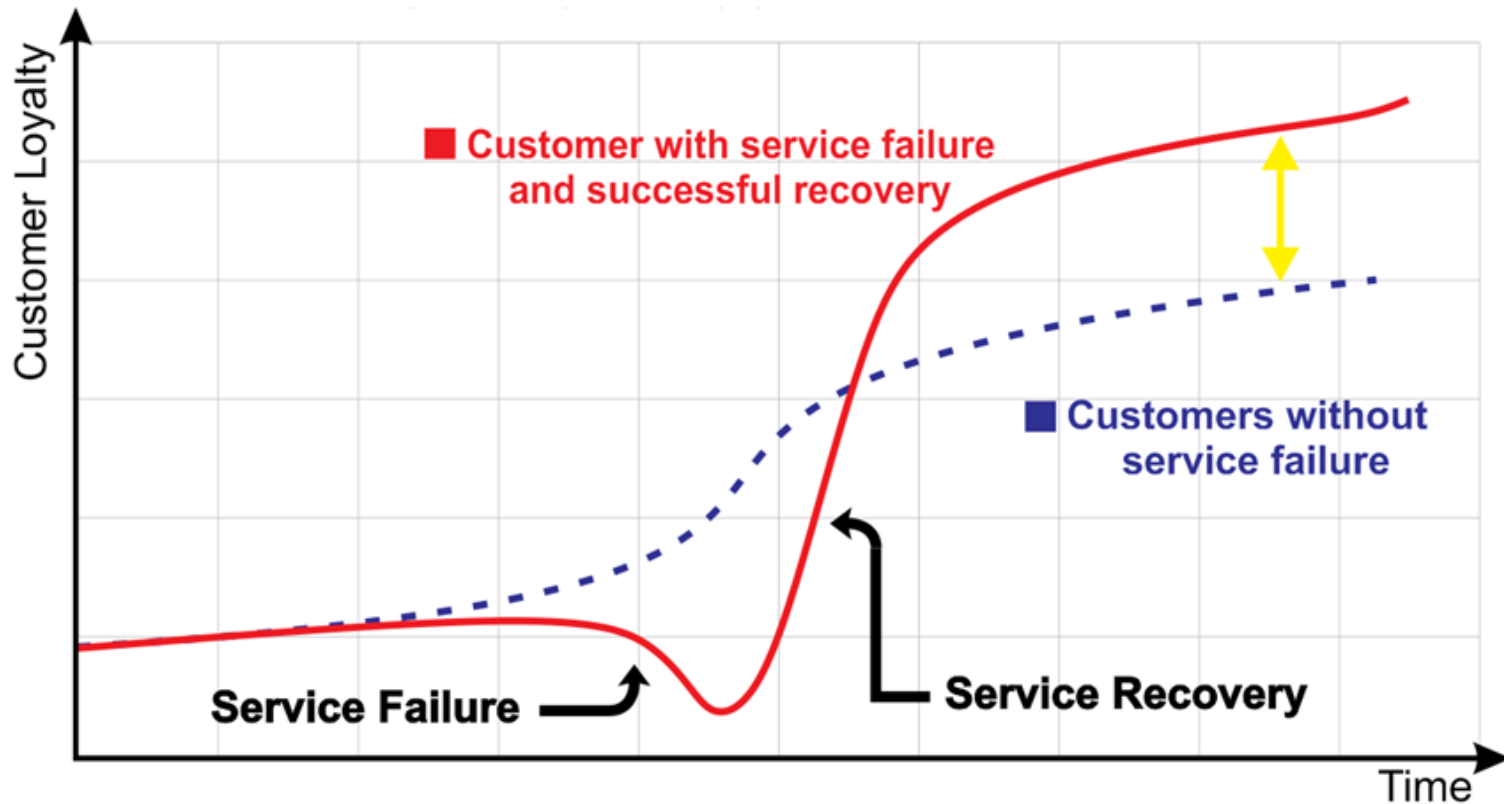
- NPS Officer
- 56 jaar
- 32 jaar ervaring
- Sind 2007 met NPS behept



# 3

- Strategie en gebruik
- Oef..
- Beweging







- **Maximaal 4 vragen..**
- Focus op **enthousiaste consumenten** en medewerkers..
- Focus op Feedback – **Open vragen..**
- Leren van elkaars ervaringen en **niet vergelijken..**
- **NPS is geen cijfer** maar een indicator van groei..
- **Loyaliteit versus Klantentevredenheid..**



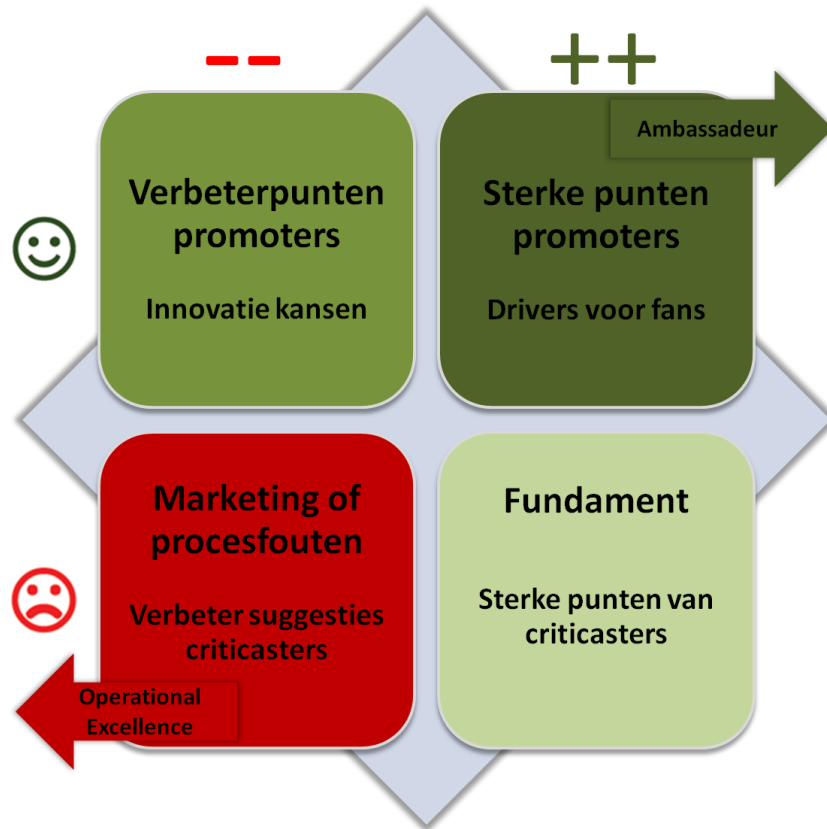
Score

B/S/H/

30 / 40

---

- Commitment
- Communicatie
- Strategisch grid.....
- CLF
- ODS
- Vertraging
- Juridisch
- Bewijzen



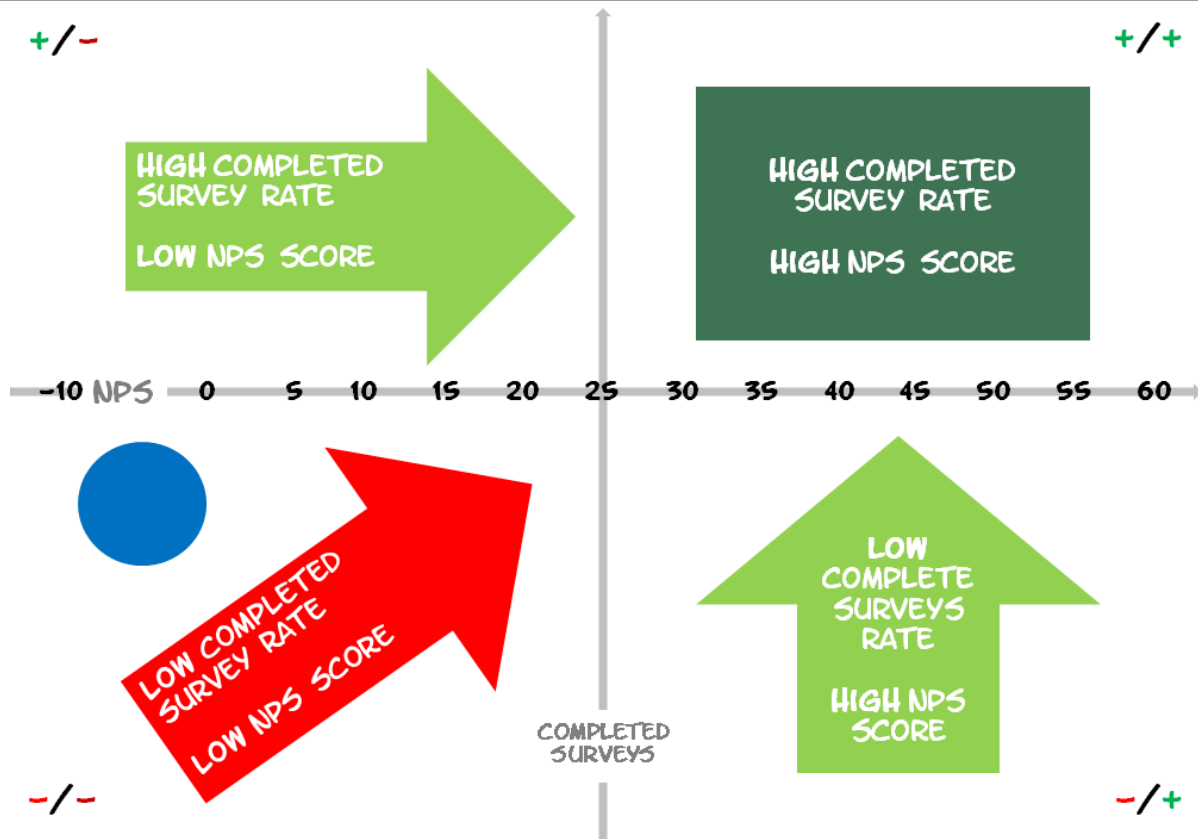
Hoe leg je dit uit..

B/S/H/



# Bewegung in NPS

# B/S/H/



**NET PROMOTER SCORE** ®

ORGANIC GROWTH  
FIELDSERVICE ENGINEERS  
**THE** NETHERLANDS

NOVEMBER 2016

SOURCE: FOCUS FEEDBACK  
BY IZAAC VAN KRALINGEN  
NPS OFFICER  
2016

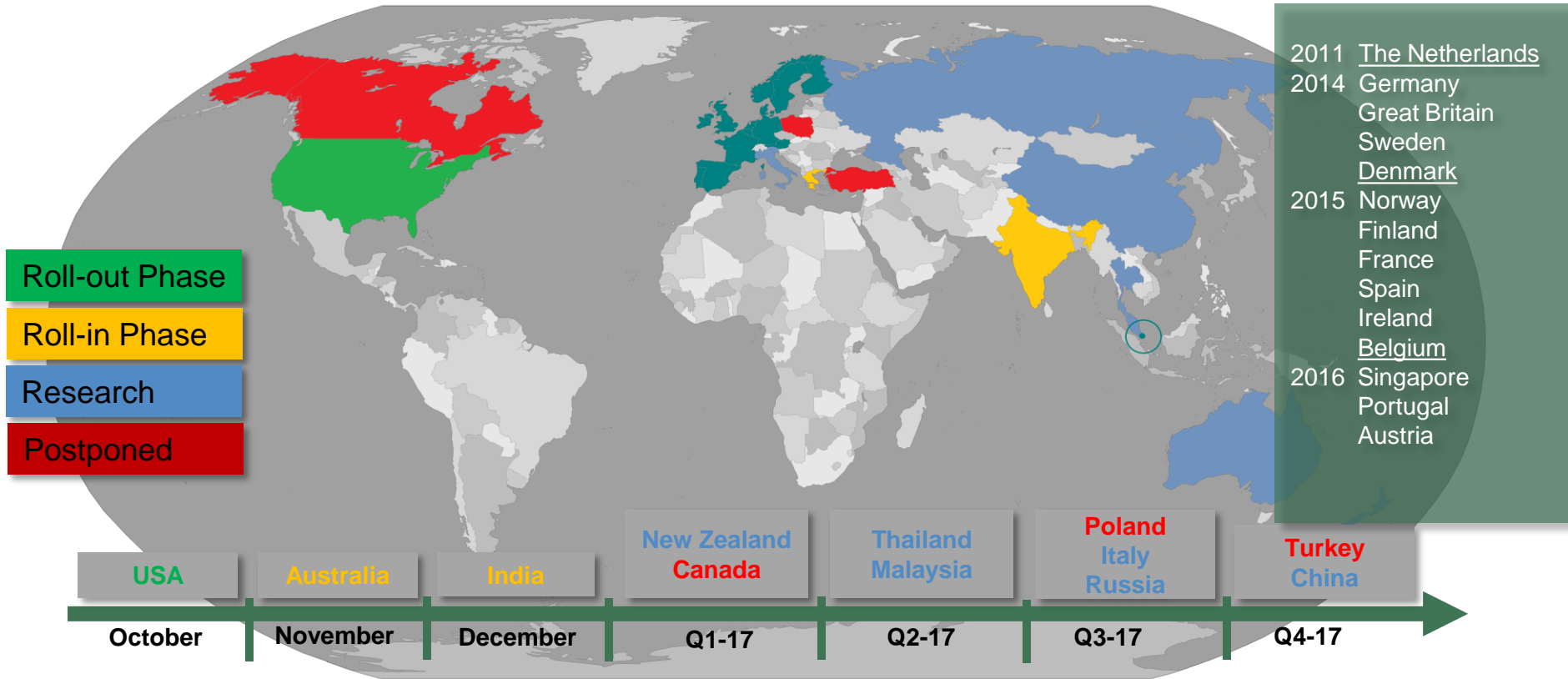
**NPS**®  
Next Level

FIRED UP AND READY TO GO!

BSH Home Appliances Group

# NPS in Bewegung

# B/S/H/



## Realtime customer scores and feedback

10

+ Friendly, Knowledgeable and efficient engineer.  
(Field Service - GB)

10

+ Super pünktlich, sauber, freundlich und informativ. Die Stärke liegt im Vertrauen, das der Service ausstrahlt.  
- Kann nicht besser sein! (Field Service - DE)

10

+ De kennis van de monteur en de snelheid van werken.  
- Ik kan niets bedenken. (Fieldservice - NL)

10

+ LA RAPIDEZ Y EL TRATO PERSONAL  
(Field Service - ES)

10

+ Freundlichkeit, zuverlässig,  
(Field Service - DE)

10

+ Conserver un service à la hauteur de vos produits.  
(FS Agencies - FR)

That's what I call a great European Customer Service Standard. The next beer is on me.

Really nice to see and have a nice weekend!



**Miguel A. Cuello**  
Spain NPS Key User

**Next steps?**

- NPS to be part of engineers bonus payments (to be confirmed)
- Automation of Service Agents report
- Further internal promotion and updates
- Internal alerts for performance related issues
- How do we use NPS more than just a number?

**GET MORE COMMITMENT BY SHARING POSITIVE FEEDBACK TO TEAMS**

**Outlook next months**

- Set possibility to contact customers again after NPS survey e.g. for call-back, videos etc. (so far not possible because of legal issues)
- NPS survey for spareparts services
- Regular reporting / newsletter for field service (similar to reporting for central workshop)

NPS  
NPS Health Customer Service Germany



**Miguel A. Cuello**  
Spain NPS Key User

**Next steps?**

- NPS to be part of engineers bonus payments (to be confirmed)
- Authorization of Service Agents report
- Further internal promotion and updates
- Internal alerts for performance related issues
- How do we use NPS more than just a number?

**Outlook next months**

- Get possibility to contact customers again after NPS survey e.g. for call-back, return etc. (to be not possible because of legal issues)
- NPS survey for spareparts services
- Regular reporting (newsletter for field service similar to reporting for central workshop)

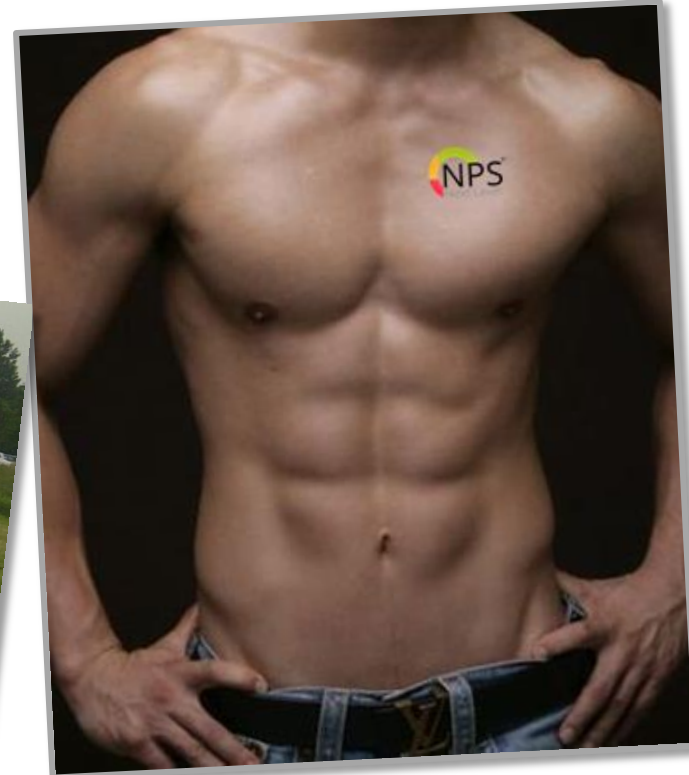
**GET MORE COMMITMENT BY SHARING POSITIVE FEEDBACK TO TEAMS**

**GAGGENAU**

**NPS**

# NPS en loyaliteit

# B/S/H/





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Dank



**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Gert-Jan Hollestelle

## Gert-Jan Hollestelle

- Field Service Area Coördinator
- 44 jaar
- 25 jaar in dienst bij de BSH dit met veel plezier.



# Van bedankkaartje naar NPS

# B/S/H/

Bedankt!



Beste Bert-Jan, graag wil ik u nogmaals bedanken voor de fantastische service die onlangs geleverd heeft. Niet alleen wordt de vaatwasser meer naar mede dankzij uw adviezen schitteren mijn glazen als nooit tevoren.

Droetjes van Apn. Marettakstraat Den Haag

Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van uw service-ervaring, Siemens zou aanbevelen aan familie, vrienden of kennissen? \*

Zeer onwaarschijnlijk Zeer waarschijnlijk

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(Positief) - Wat is volgens u het belangrijkste onderdeel waar u tevreden over bent of misschien zelfs enthousiast van wordt?

*Dat hij (de vaatwasser) het meer doet en de tijd en tricks die de monteur ook nog over mijn overige Siemens apparaten heeft gegeven.*

(Negatief) - Wat is in uw ogen het belangrijkste wat wij kunnen verbeteren?

*Als ik dan iets moet bedenken... afspraak van tussen 8:00 - 12:00 uur. Monteur kwam pas eind van de ochtend en ging pas na 12:00 uur weg... Wat fijn dat hij van te voren gebeld had - dat hij rond 11:30 uur zou komen.*

Zou u in de toekomst opnieuw voor Siemens kiezen? \*

Ja, zeker wel

Ja, waarschijnlijk wel

Nee, waarschijnlijk niet

Nee, zeker niet

Tot welke leeftijdsgroep behoort u? \*

Jonger dan 25 jaar

25-30 jaar

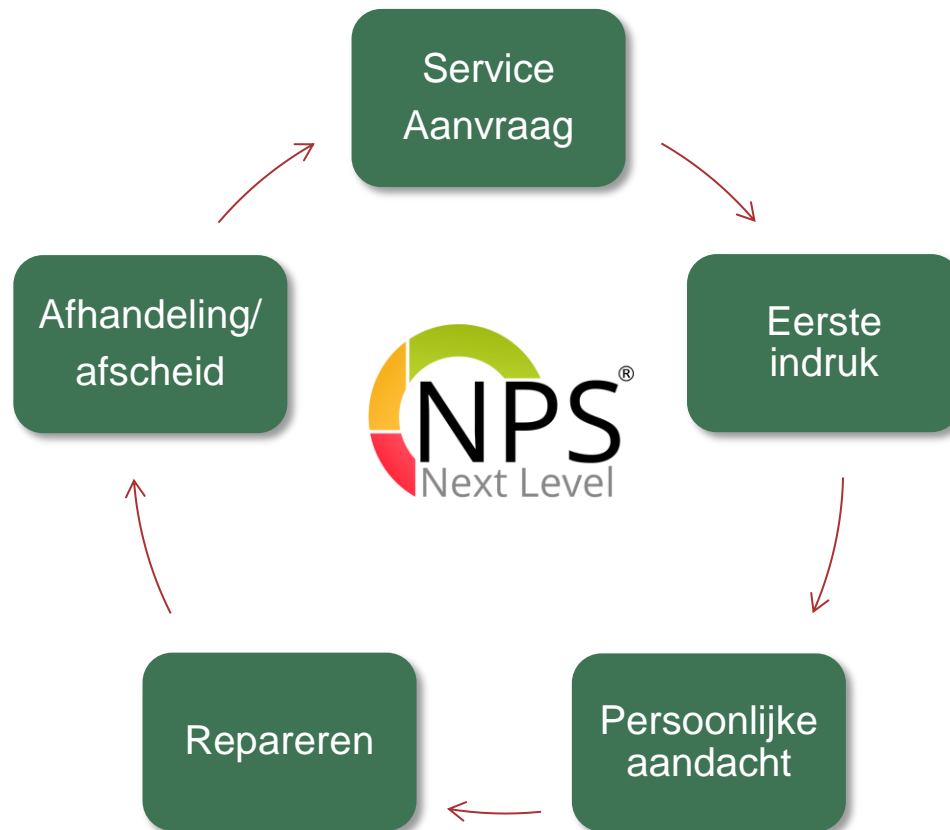
31-40 jaar

41-50 jaar

51-60 jaar

Ouder dan 60 jaar

Verstuur





Eenvoudig en makkelijk telefonisch of online 24/7 te bereiken voor het maken van een service afspraak



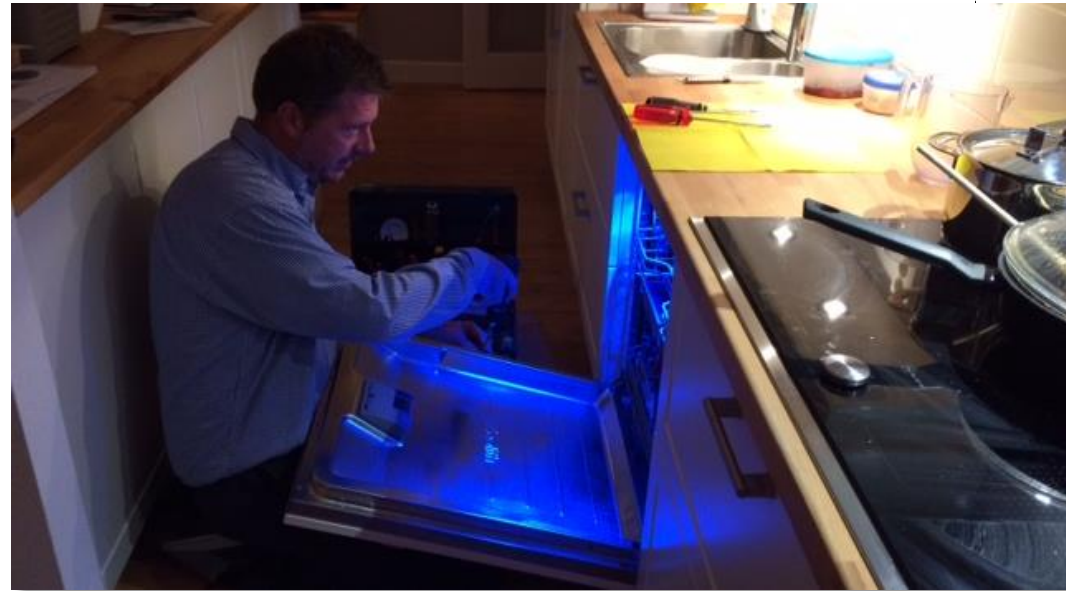
- Parkeren van de bus
- Representatief voorkomen
- Voorstellen
- Respecteren van de huisregels



- 5 seconden regel
- Opmerkingen huis en haard
- Luisteren .....
- Begrip tonen i.p.v. vragen



- Goed geïnformeerd aan de slag
- Respect voor interieur en eigendommen
- Defect toelichten en kosten bespreken
- Advies reinigingsmiddelen en onderhoud



- Uitleg van factuur en betaling
- Is er aan uw verwachting voldaan?



Check.....



# Wat is er veranderd voor de servicetechnicus?

# B/S/H/



Weer een  
NPS van

9+



**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Dank

PAUZE







**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Sec-Ching Yong

## Sec-Ching Yong

- BSH NL Management trainee sinds 2015
- Digital Marketing, Logistics, Process Management
- 26 jaar
- Msc Business Administration: Strategy and Organization

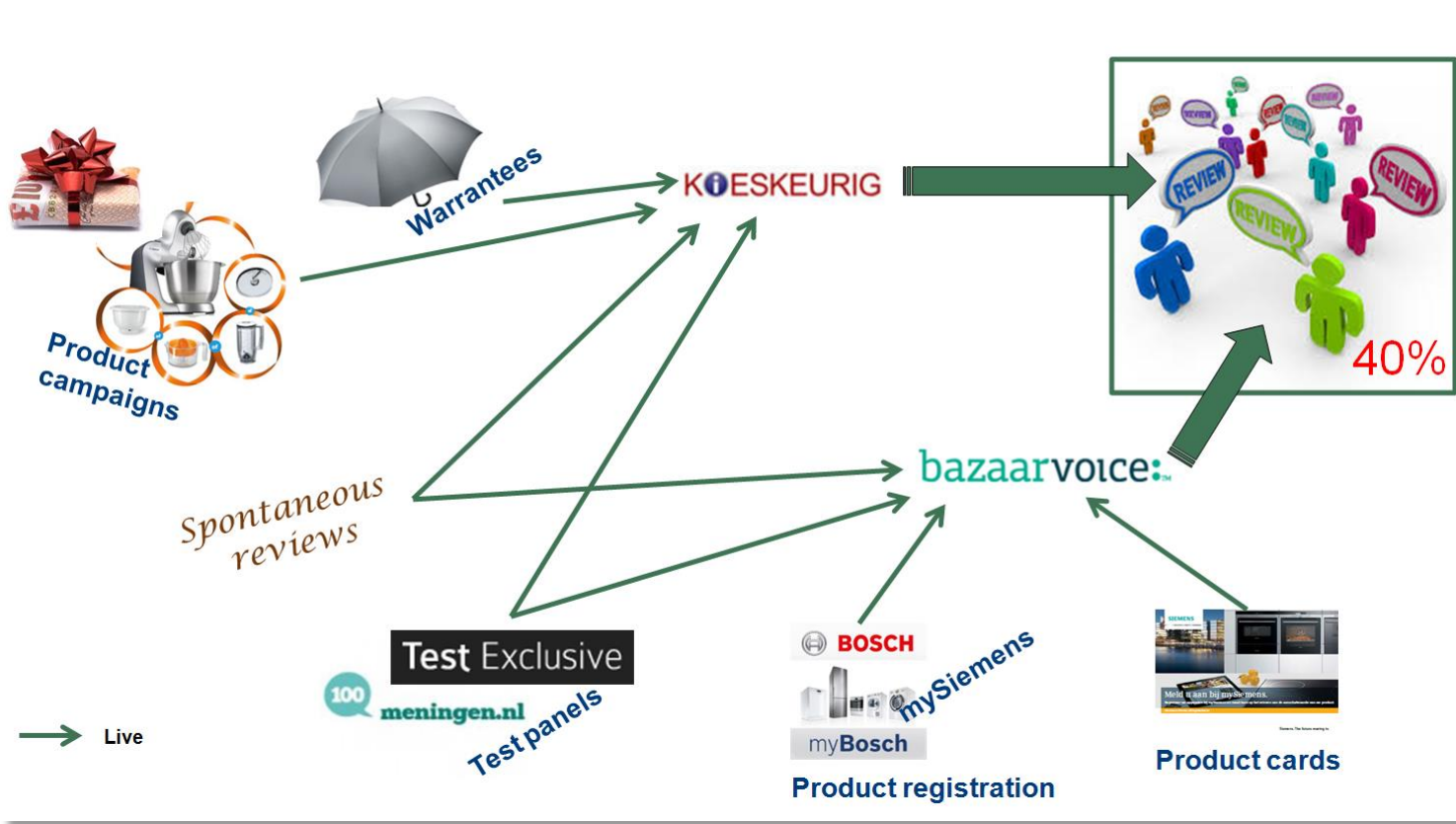
# Van Promoter to Superpromoter

# B/S/H/



# Huidige situatie: How we gather reviews

# B/S/H/



# De stem van de promoter

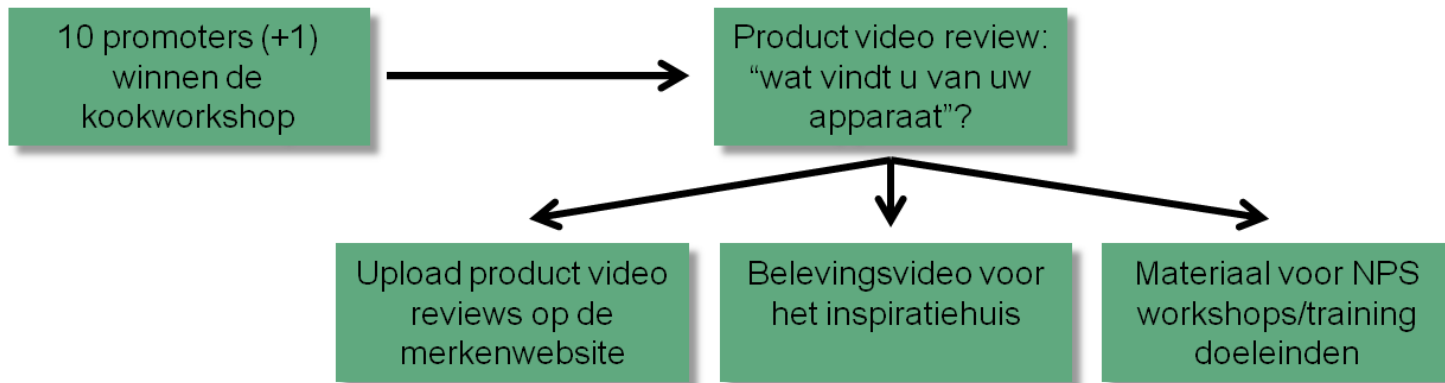
# B/S/H/

Opmerkingen van consumenten die de NPS enquête / Usabilla feedback tool hebben ingevuld:

- *Superblij met het apparaat!!*
- *Ben super blij met mijn nieuwe wasmachine*
- *Goed product en kan alles snel en goed vinden*
- *Verbeterpunten niets: snel en kwaliteit is goed*
- *Naast kwalitatief goede producten is de wijze waarop ik geholpen wordt en te woord wordt gestaan uitstekend*
- *...ervaring uit het verleden heeft gemaakt dat ik bij mijn laatste vervangingen voor een Bosch apparaat heb gekozen*

*We moeten meer doen met deze promoters!*



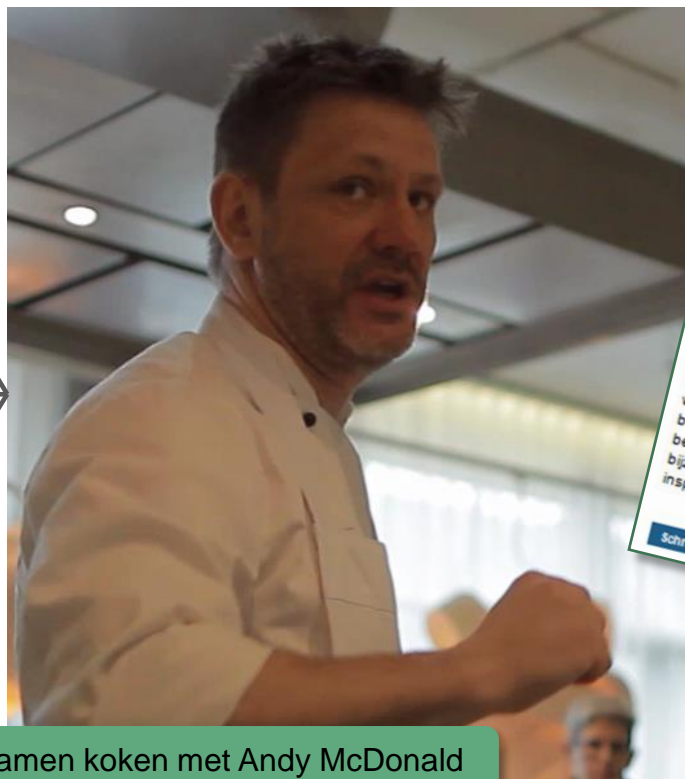
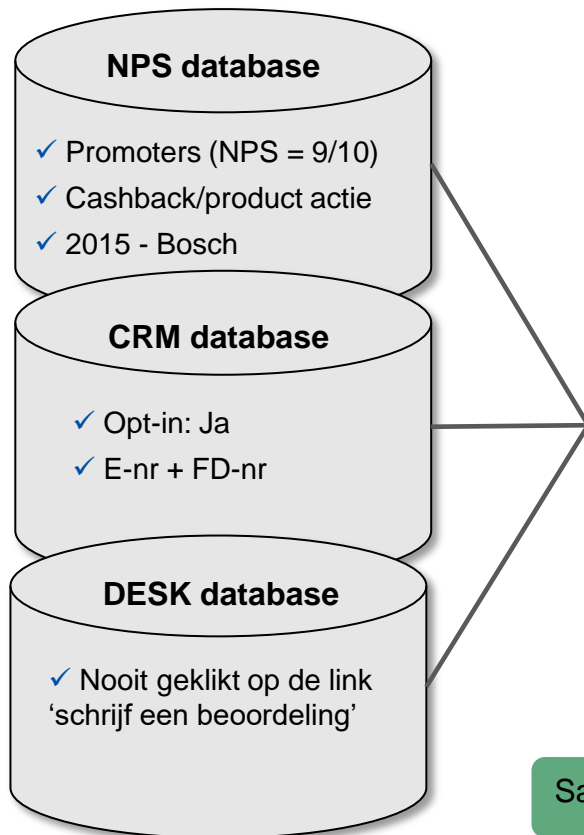


## Voordelen:

- ✓ Stijging in aantal reviews
- ✓ Stijging in bezoeken in het inspiratiehuis
- ✓ Gesproken reviews kunnen ingezet worden voor meerdere doeleinden: website, social media, NPS workshops/trainingen.
- ✓ Een belevingsvideo voor de nieuwe website van het inspiratiehuis.
- ✓ Interactie met onze Superpromoters! ➡ promoters belonen voor hun loyaliteit

# Identificeer de juiste promoters

# B/S/H/



Samen koken met Andy McDonald

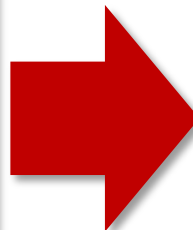


**Schrijf een beoordeling en win een exclusieve kookworkshop!**

Misschien heeft u inmiddels al ervaring met het gebruik van uw Bosch apparaat en wilt u uw ervaring met ons delen op onze beoordelingspagina? Deze beoordeling is voor ons bijzonder waardevol en daar willen wij u graag voor belonen. Met het schrijven van een beoordeling maakt u daarom kans op een bijzonder leuke kookworkshop in ons inspiratiehuis 20|20.

[Schrijf een beoordeling](#)

“Lijkt het u leuk om een gesproken productbeoordeling op te nemen?”



**Uitnodiging**



**BOSCH**  
Technologie voor het leven

*“Beste mevrouw/meneer X,*

...

*Tot vrijdag 18 maart!”*



inspiratiehuis 2020 - Taurusavenue 36, 2132 LS - Hoofddorp



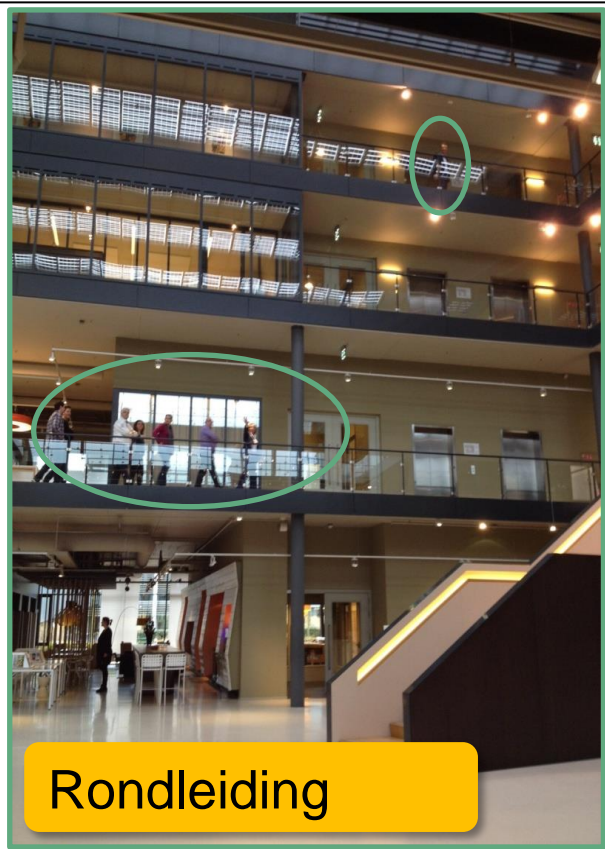
van start..

B/S/H/



van start..

B/S/H/



Rondleiding



Welkomstspeech



Filmopnames





# Wat heeft het opgeleverd?

B/S/H/

- Interactie met promoters: van promoter naar superpromoter
- (Mond tot mond) reclame, product doorverkoop
- Enthousiaste BSH medewerkers

- Target: 5 product reviews
- Resultaat: 7 product reviews voor de merkenwebsite
- Extra: 1x belevingsvideo voor de nieuwe website van het inspiratiehuis
- Extra: Veel NPS workshop materiaal (**incl. voor andere BSH landen**)



## Reacties en teamwork!

# B/S/H/

- *“Wat een super leuk evenement!”*
- *“Ik voel mij vereerd dat ik hier mag zijn.”*
- *“De persoonlijke benadering is bijzonder.”*
- *“Ik ben blij dat ik andere consumenten kan helpen kiezen”*
- *“Dit voelt aan als een familie”*
- *“Bosch kookworkshop: dit ga ik aan vrienden/collega’s aanraden!”*





# Budget gekregen voor uitbreiding

# B/S/H/





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Dank





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Emilie van der Perre

## **Emilie van der Perre**

- Issue Management Belgium



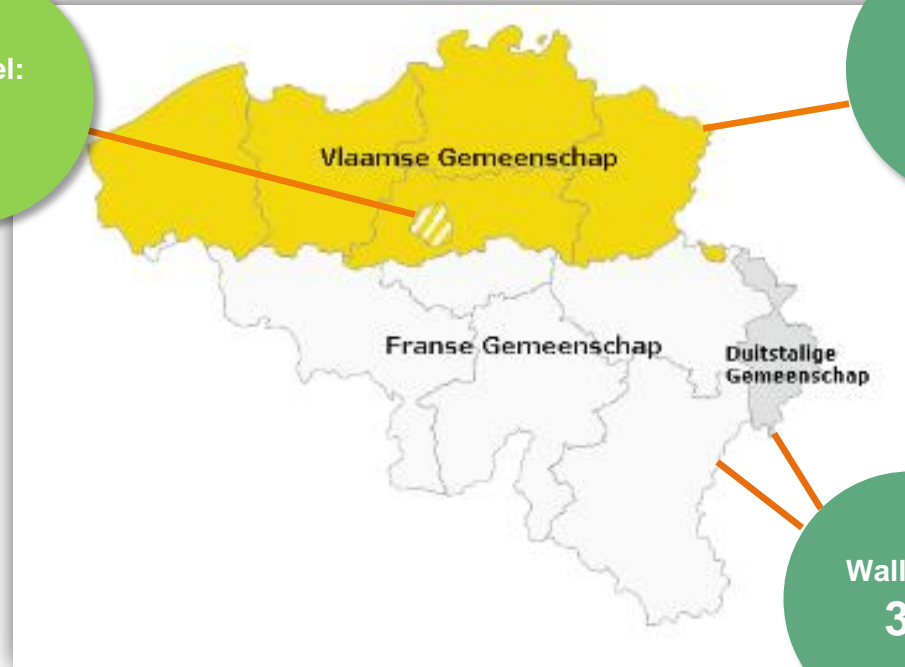


# Verschil verwachtingspatroon aan de hand van Service resultaten

# B/S/H/

Brussel:  
14

Vlaanderen:  
22



Wallonië:  
31



# Feedback

# B/S/H/

Focus Feedback

NPS	Company / Brand	Response date	Visit date	RIS no.
8	Siemens	14-05-2016 16:51	11-05-2016	3233012169
<b>Strengths</b>	Service rapide, pièces détachées disponibles facilement, personnel agréable et francophone			
<b>Improvements</b>	Rendre les réparations plus intéressantes par rapport à l'achat d'un nouvel appareil			

NPS	Company / Brand	Response date	Visit date	RIS no.
10	Gaggenau	08-09-2016 11:20	05-09-2016	3270066206
<b>Strengths</b>	Klantvriendelijkheid Stiptheid Duidelijke communicatie			
<b>Improvements</b>	Er was een dubbele afspraak , 2 technikers let precies 1 week tussen. Fout geregistreerd waarschijnlijk maar GN probleem voor ons . Wij waren bij de eerste keer al geholpen .			

NPS	Company / Brand	Response date	Visit date	RIS no.
0	Siemens	08-10-2016 18:29	06-10-2016	3233030206
<b>Strengths</b>	We are using Siemens for years and always were happy with quality of equipment and service. This time we are very very disappointed and unhappy. For the same problem with our washing machine within couple of months we had 3 visits of Your specialists . Each time problems seems to be fixed and Machine works properly, But same problem starts second day after repairs. We paid already almost 300 euro and problem is still not solved !			
<b>Improvements</b>	If Your specialists can not diagnose/fix the problem, give them better better tools or if they can not fix the same problem 2 times, for third complain for the same problem take machine and fix the problem at Your Facilities for free.			

NPS	Company / Brand	Response date	Visit date	RIS no.
2	Siemens	01-07-2016 12:22	15-06-2016	3270042285
<b>Strengths</b>				
<b>Improvements</b>	Zuerst bemängele ich, dass die Siemens-Kunden im deutschsprachigen Gebiet Belgiens nicht in deutscher Sprache kontaktiert werden. Warum greifen sie nicht auf lokale Firmen zurück um einen Reparaturservice vor Ort zu gewähren (Weniger Anfahrt, weniger Kosten ..)? Für mich hatte ihr Techniker nicht die erforderliche Kenntnis um die Reparatur fachgerecht durchzuführen. Wenn ich den gesamten Zeit- und Materialaufwand bewerte, wäre ein neues Gerät bedeutend günstiger ausgefallen.			

# Ons hoger doel

# B/S/H/

“Levenskwaliteit verbeteren met onze innovatieve huishoudapparaten, unieke merken en eersteklas oplossingen”





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Dank





**BOSCH SIEMENS**

Technologie voor het leven



**EFF**

KOKEN MET PASSIE SINDS 1877

**GAGGENAU**

**BSH beyond NPS**



**Focus Feedback**

**B/S/H/**

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Andy McDonald

## Q & A



PLATFORM  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL

- Sessie 1: Gertjan Sturm BSH en het inspiratiehuis 20|20
- Sessie 2: Izaak van Kralingen Het internationale NPS Programma
- Sessie 3: Gert-Jan Hollestelle Beleving bij klanten thuis
- Sessie 4: Sec-Ching Yong Strategisch Ambassadeurs creëren
- Sessie 5: Emilie van der Perre Cultuurverschillen in en met België
- Sessie 6: Andy McDonald Koken en beleving

## En...

- 19 december 2016
- Voor jou én je partner
- Veel plezier!



PLATFORM  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN

# Dank jullie wel!

## Wel thuis, en tot 13 december

