

CRM ASSOCIATION NL
VOOR
PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN



All you need. **With love.**



Persoonlijke introductie

Addy Oosterom

Director Customer Excellence Benelux



FilmNet / Canal+



Libertel / Vodafone



**Wanadoo /
Orange /
T-Mobile**



Bosch



**Overtoom/
Manutan**

'Klant'



overtoom



All you need. **With love.**



Overtoom
Overtam
Overtan
Manutoom
Manutom
Manutan



Waarom verandering?

- Sinds 1995 onderdeel Manutan Group
- 25 vestigingen in Europa
- 1 gezicht en aanbod
- 1 grote familie, met 1 missie: ondernemen voor een betere wereld



All you need. **With love.**



Why

Ondernemen voor een betere wereld waarbij begrippen als verantwoordelijkheid en eigernaarschap centraal staan.

How

Door de mens en de **relaties** tussen mensen centraal te stellen. Waarbij het gedrag van mensen het verschil maakt: verantwoordelijkheid, autonomie en creativiteit.

What

Groot en gericht product aanbod, ondersteund door de juiste diensten, verpakt in een ambitie van een 9+ dienstverlening.



Alles wat je nodig hebt...



All you need. **With love.**



Product 40.000 SKU's - geselecteerde long tail Extra sourcing & specials



magazijn



industrie



bescherming



terrein



hygiëne



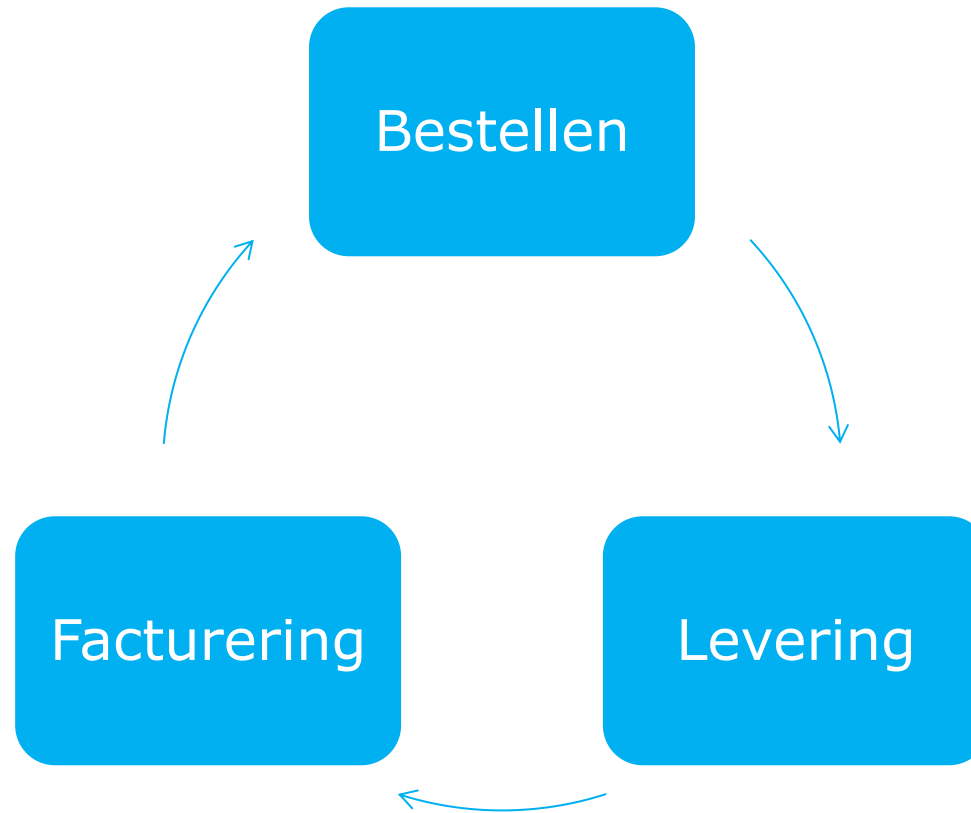
verpakking



kantoor



Alles wat je nodig hebt, Proces...



Alles wat je nodig hebt, Project...



Alles wat je nodig hebt, Project...



With love...



All you need. **With love.**



Drie klant beloftes:

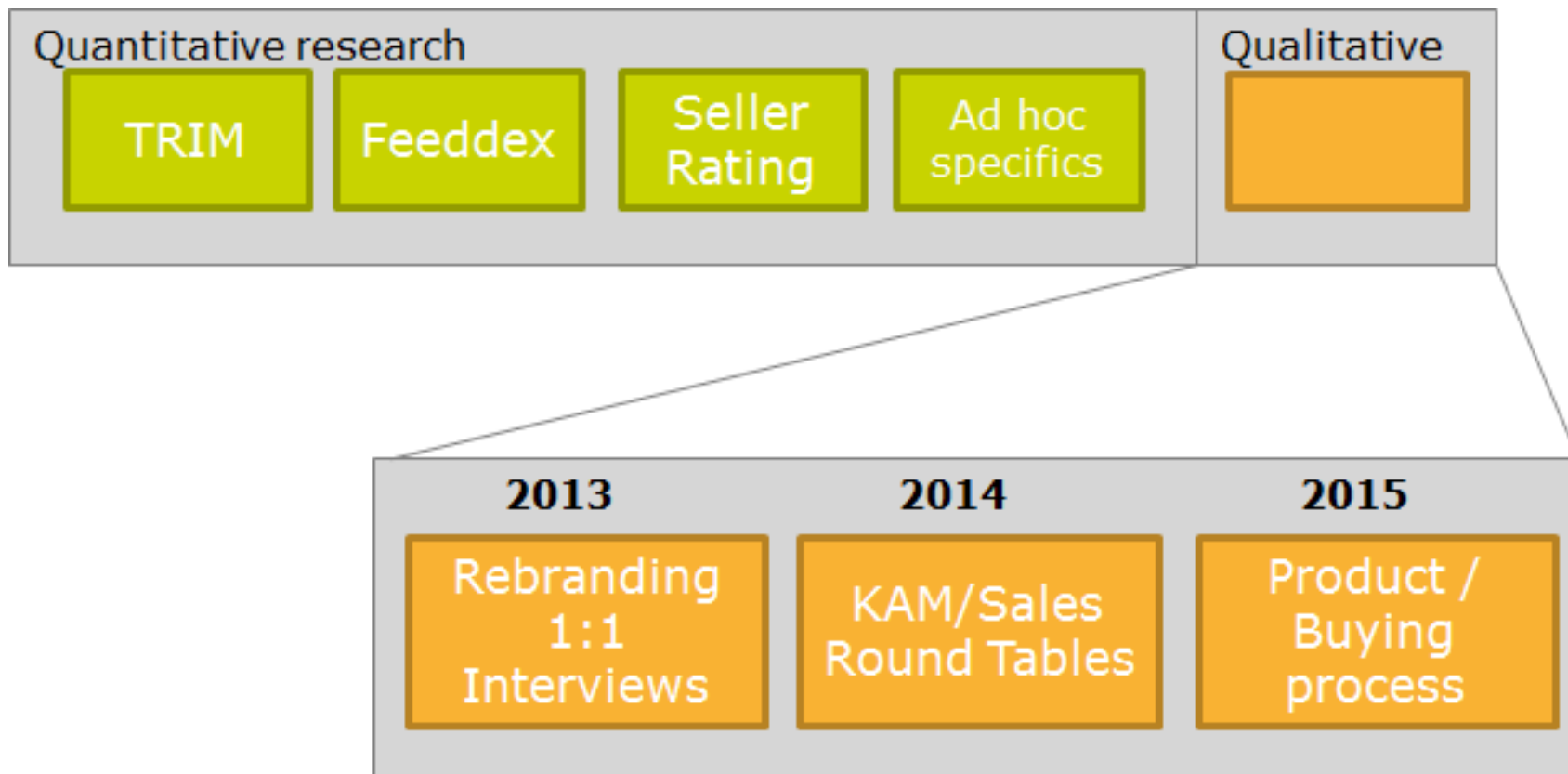
1. Wij komen altijd onze afgesproken levertijd na

2. Wij vinden altijd een oplossing voor de productvragen van onze klanten

3. Wij maken elk klantcontact tot een uniek moment



De 'Voice of the Customer':





All you need. **With love.**

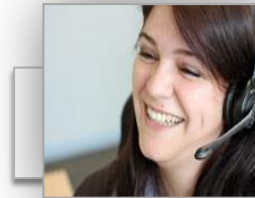


Omnichannel marketing

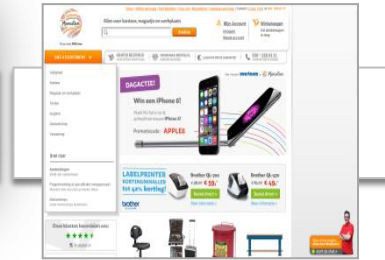
Outbound DM



Contact Centers



Manutan.nl



Offline Attributed traffic

Inbound marketing conversion

Brand / media

Paid / Owned / Earned



Search



Omnichannel: inbound neemt toe door outbound

Kanaal	Type	Ontwikkeling
Catalogus	Outbound	Selectievere distributie / meer op aanvraag
Direct mail	Outbound	Gesegmenteerd en personaliseren
Webshop	Inbound	Groeiend kanaal (zeker RMA), concurrentie ↑
Call center	In- en outbound	Relatiegericht, UPO
Email	Outbound	Oplage groei, mobiliseert
Field force	Outbound	Anticyclisch investeren ivm relatie bouwen
Overig	In- en outbound	Chat, E-procurement, Fax, Blog





All you need. **With love.**



Lessons learned: Chat



All you need. With love.

[Home](#) | [Offerte aanvraag](#) | [Snel bestellen](#) | [Over ons](#) | [Nieuwsbrief](#) | [Catalogus aanvraag](#) | Contact: [E-mail](#), [Chat](#) of 030 - 229 61 11

Alles voor kantoor, magazijn en werkplaats



Zoeken

Mijn Account

Inloggen
Mijn



Winkelwagen

Uw winkelwagen is leeg.

ONS ASSORTIMENT ▾



GRATIS BEZORGD
VOOR ORDERS VANAF € 200,-



VANDAAG BESTELD,
MORGEN GELEVERD!



LAAGSTE PRIJS GARANTIE



030 - 229 61 11
VOOR HET BESTE ADVIES

[Home](#) > [Verpakking](#) > [Inpakken en sealen](#) > [Inpaktafel](#) > Compacte paktafel met rolhouder tussen de opbouwstijlen - Type T2 Afm.: H 220 x D 80 x B 160 cm.

Persoonlijke chat:

- Dedicated medewerker van klantenservice
- Persoonlijk advies
- Klant snel geholpen
- # chatsessies x 3
- Conversie chat gebruikers x 3
- Hogere omzet per transactie
- Hogere NPS

When digital becomes human...

Het nieuwe **overtoom** is Manutan

Aanbieding geldig tot 30.11.14

Bespaar **-20%** €587,00
€469,00

€567,49 incl. BTW
Verpakt per 1 Stuk

Levertijd: 1 werkdag

In winkelwagen

Beoordelingen
★★★★★

Gratis bezorgd
voor orders vanaf € 200,-

Betaal op rekening
of online met:

Hulp nodig? Bel ons op

Voor al uw vragen,
chat met Manutan!

start de chat »



10:09
6-11-2014



Lessons learned: Catalogus



Catalogus:

- Van PUSH naar PULL
- Lagere oplage/kosten
- Opvolging na versturen
- Goede conversie
- Hogere NPS

- Kleinere versie als alternatief voor S&M Business



Personalisering / Sales promo works....

Conversie:

Tot 25% hogere conversie!



A / B testing



Lessons learned: Geef Manutan een gezicht



With love...

Vragen ?



Bedankt voor uw aandacht.



All you need. **With love.**



Addy.oosterom@manutan.nl



nl.linkedin.com/in/addyoosterom/

www.manutan.nl - www.slimmerinkopen.nl - www.manutanprojecten.nl

