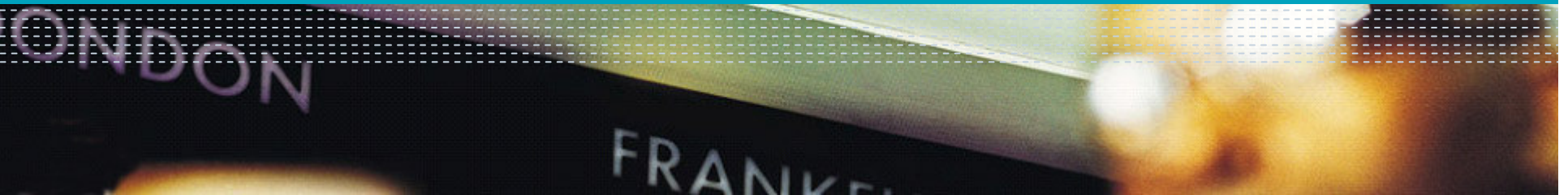


HOE CREEER JE "YOUNIQUE" KLANTSUCCESSSEN?

KLANTGERICHT INNOVEREN IN 4 STAPPEN



Michiel de Bakker - Manager Direct Marketing

Gerard Wolfs - Manager Marketing Research

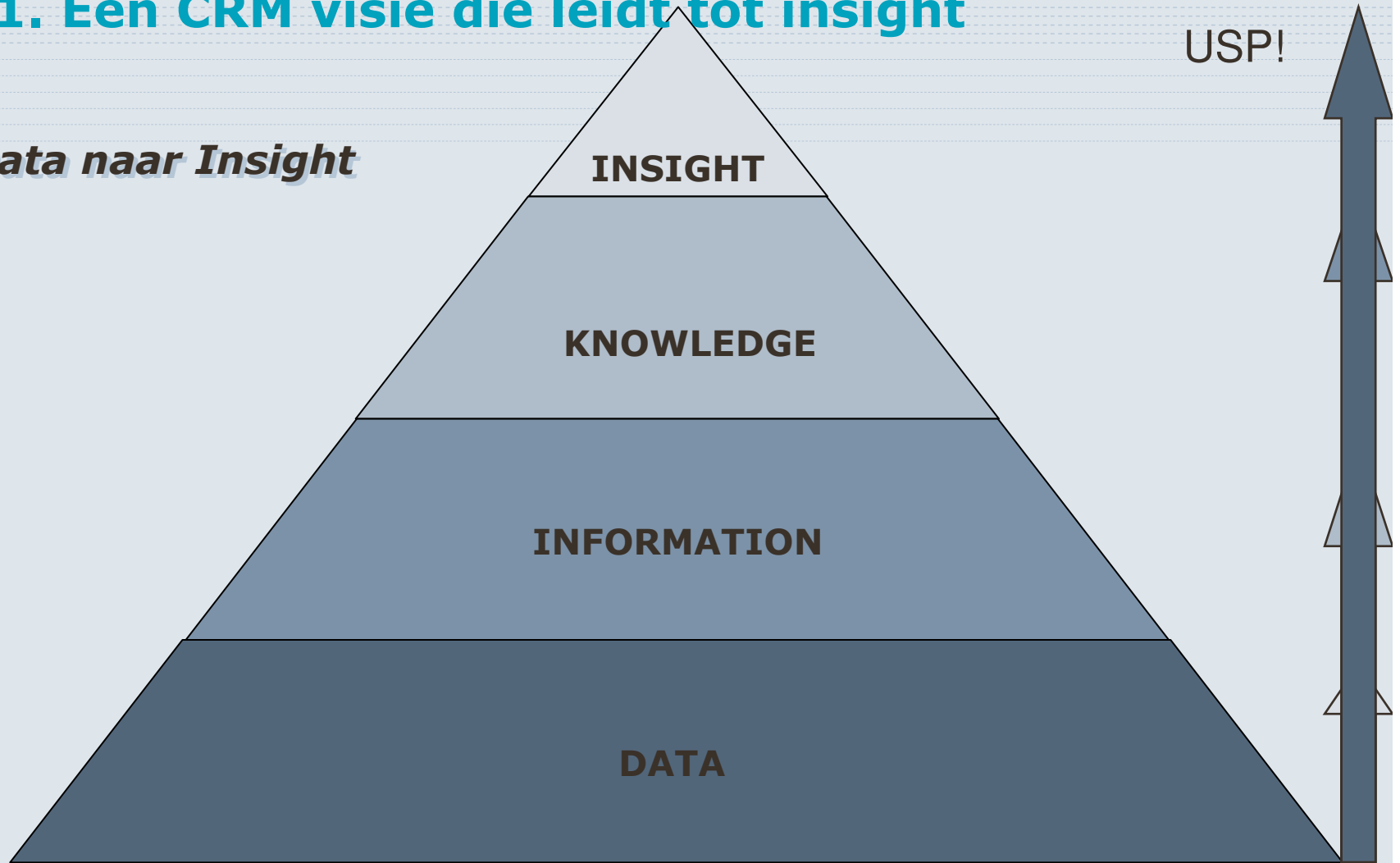
Klantgericht innoveren in 4 stappen

- 1. Een CRM visie die leidt tot INSIGHTs**
- 2. Involvement van je hele organisatie**
- 3. Involvement van je klanten**
- 4. Revitaliseer communicatie**



1. Een CRM visie die leidt tot insight

Van Data naar Insight





Klantsegmentatie maakt Robeco “Direct” Marketing anders dan anderen

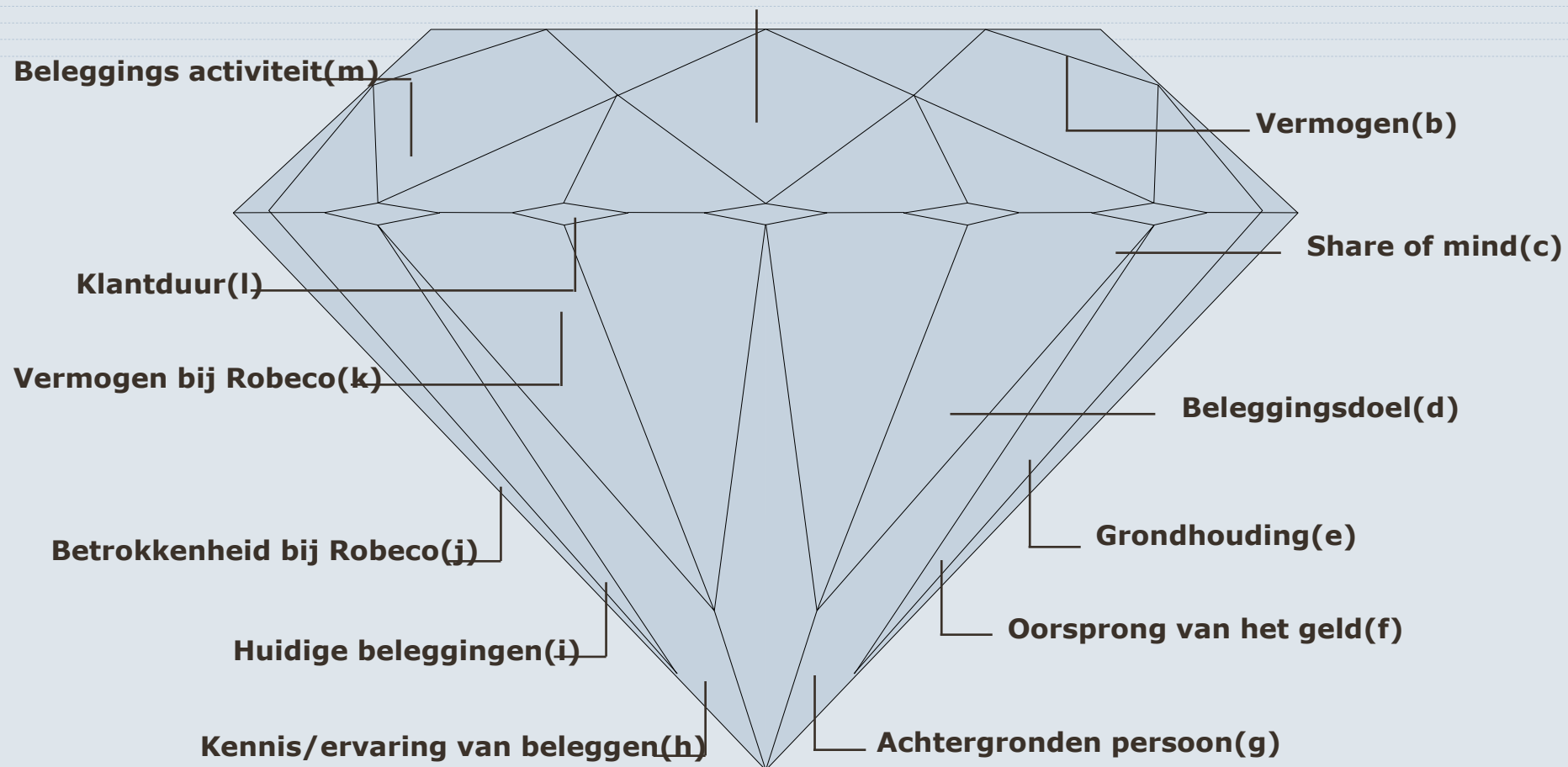
- Traditioneel : Uitgangspunt vanuit de eigen database daarna verrijking met externe data

- Anders : Uitgangspunt is niet de data, maar wat (willen) we weten van de klant





Type belegger bij Robeco (a)





Op individu zo uniek mogelijk, door op groepsniveau zo homogeen mogelijk te zijn.

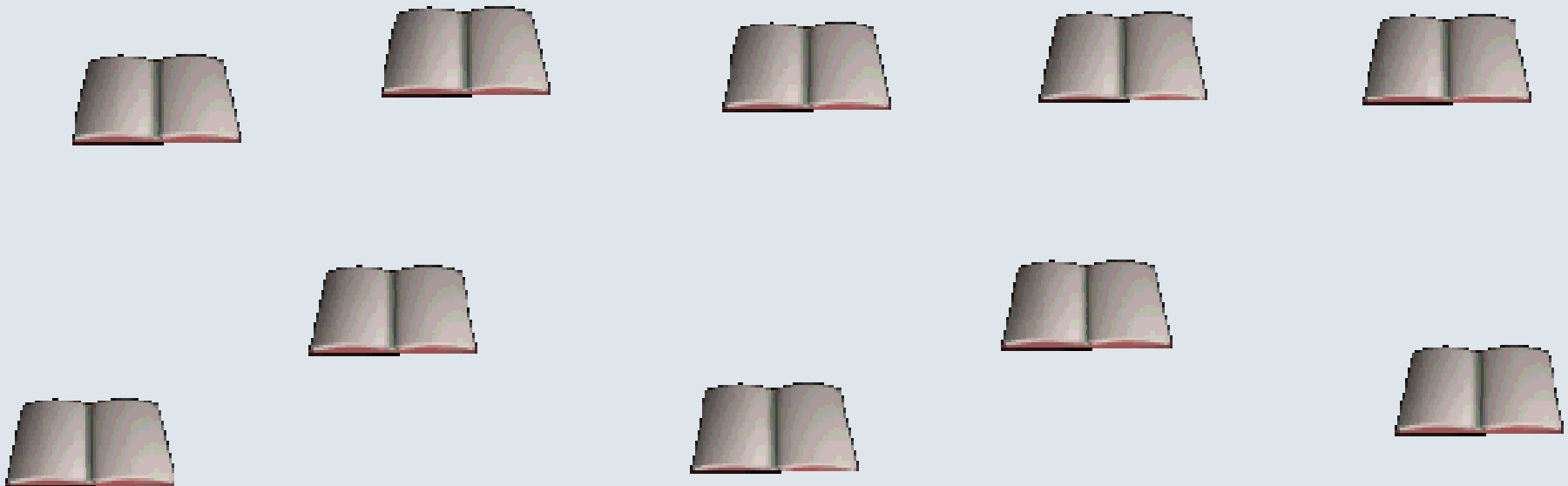




Ontwikkeling klantsegmentatie

Van: 450.000 klanten

Naar: 10 Verhalen

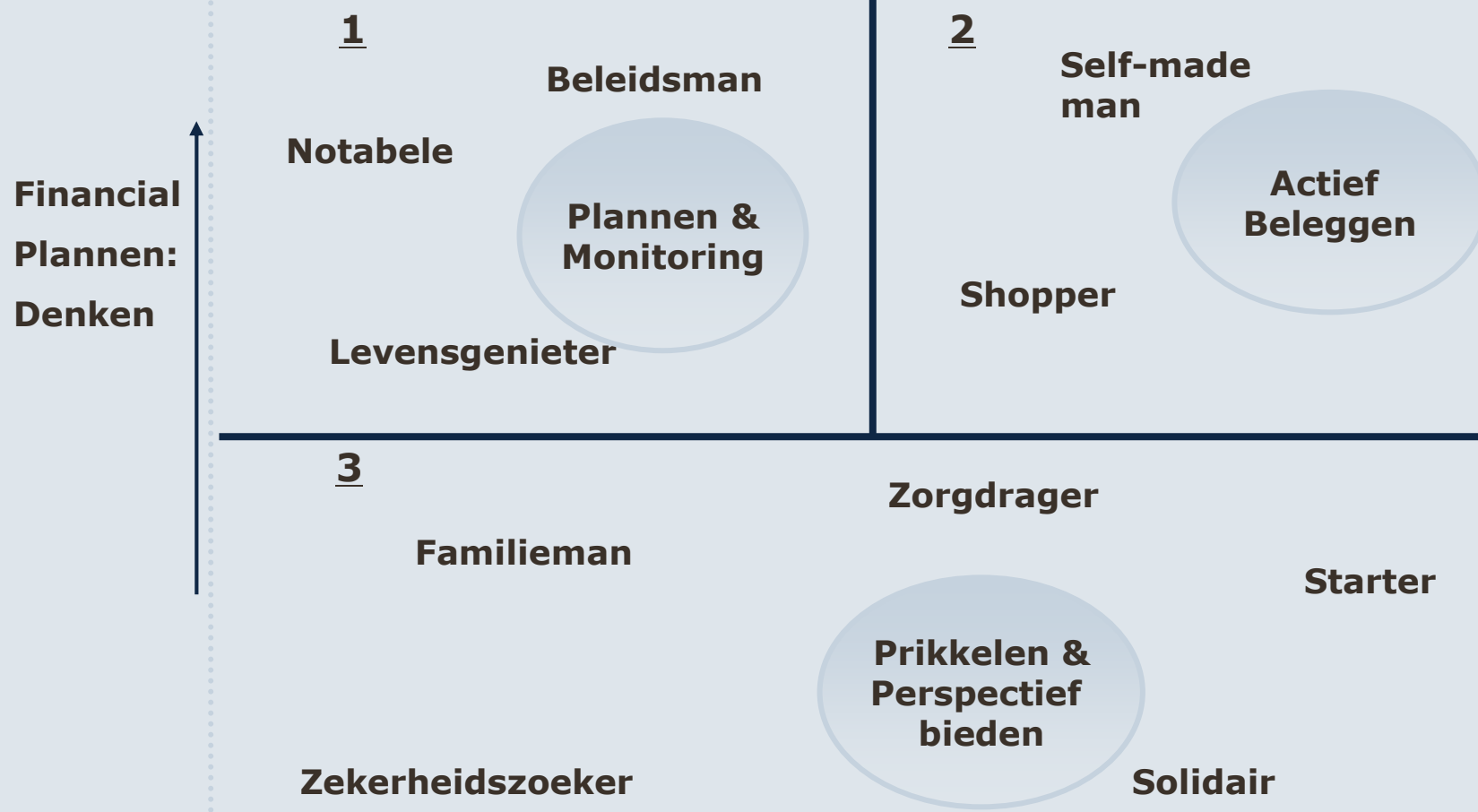




Naar 3 Teams

Naar 3 Concepten

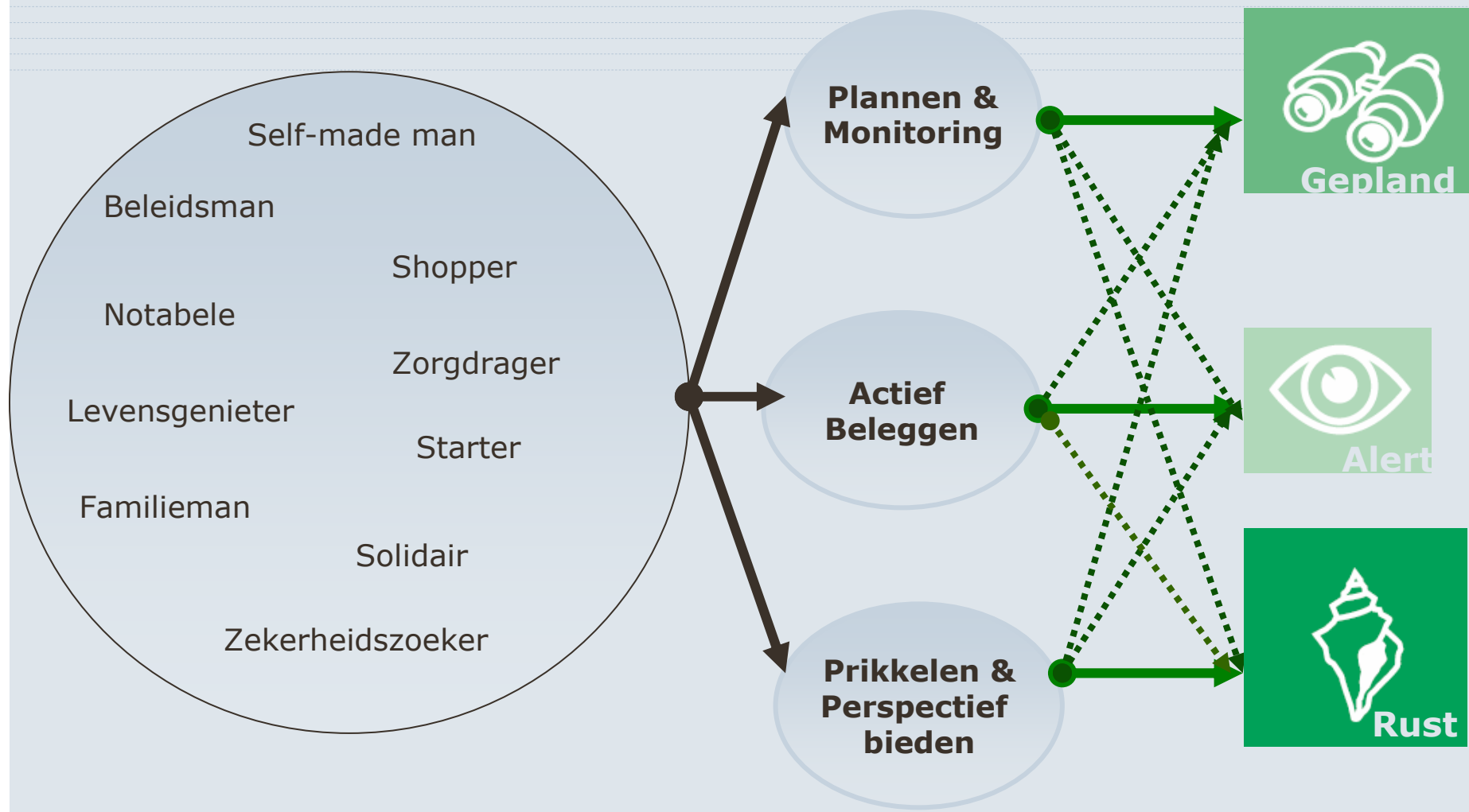
Affiniteit met beleggen: Doen →



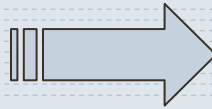


Van 10 Verhalen

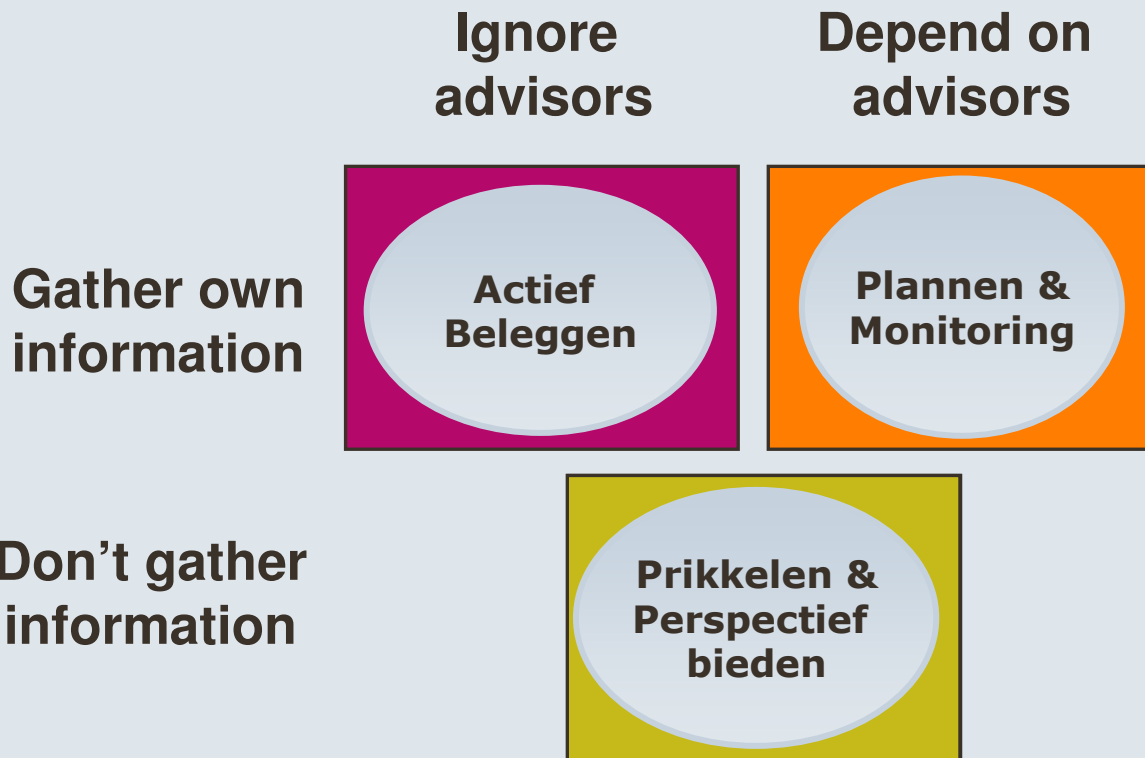
3 typeringingen 3 Bedieningsconcepten



Robeco Direct



Forrester



2. Involvement van de hele organisatie Het CRM succes begint bij jezelf



3. Involvement van de klanten



1. Co-creation met Robeco Klantenraad

2. Meet en greet the customer door evenementen

(meer dan 8000 klantontmoetingen)

3. Bieden van de onvermijdelijke rationele voordelen

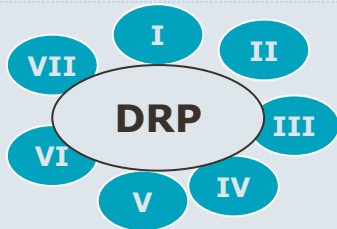
<https://www.robecodirect.nl/web/nl/sec/profiler/profiler.jsp>

1. Als eerste in Nederland de kosten afschaffen voor online transacties in Robeco Fondsen
2. Toegang tot team van specialisten al vanaf 25.000 EURO
3. Monitoring van je portefeuille op risico en rendement en concrete adviezen
4. Betrouwbare partner in vermogensgroei

4. Op basis van de Insights Maatwerk leveren

Maatwerk

Combinatie van :



..maakt een kleine 1.000 verschillende profielen.
Ieder individueel profiel is de basis voor individuele dienstverlening



4. Revitaliseer ook je communicatie

1. Plaats alle CRM initiatieven onder 1 vlag
2. Revitaliseer het merk passend bij de insights zonder geweld te doen aan je bestaande clientele (verjonging)
3. Onderschrijf met je externe communicatie ook de interne verandering



March 2



Wat goed is voor de klant is goed voor het bedrijf

Wat levert het op?

Robeco en nummer 1

The screenshot shows the website for CRM Genootschap. The header includes the text "CRM Genootschap" and "CRM GENOOTSCHAP". A navigation menu on the left lists various topics. The main content area features a banner for the "CRM Award" with a hand holding a rose and the text "CRM Award 2006". Below the banner, it states "Prijs voor klantgericht ondernemen" and "!!! Robeco Direct wint CRM award opnieuw in 2006 !!!".

CRM Genootschap

CRM GENOOTSCHAP

- Welkom bij het CRM Genootschap
- CRM Themasesies
- CRM Evenementen
- CRM award
- CRM Opleidingen
- Vrienden van het CRM Genootschap
- Op de hoogte blijven?
- Partners

CRM Award

CRM Award 2006

Prijs voor klantgericht ondernemen

!!! Robeco Direct wint CRM award opnieuw in 2006 !!!

Wat levert het nog meer op?

1,5 keer loyālere klanten

Eindelijk!