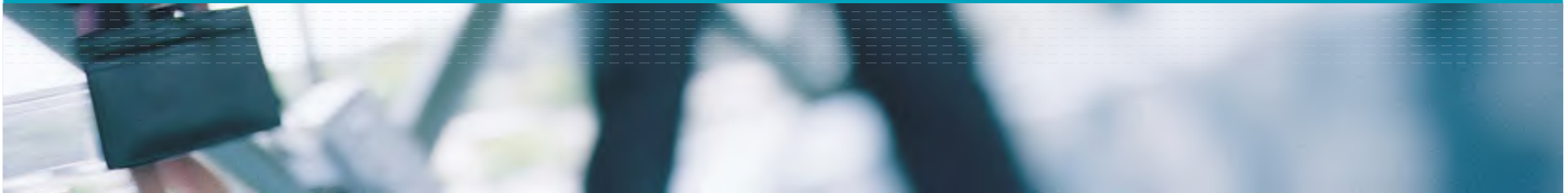


Younique dienstverlening in elk klantcontact



Jeroen van Dam
Manager Support Center – Robeco Direct
04 april 2007

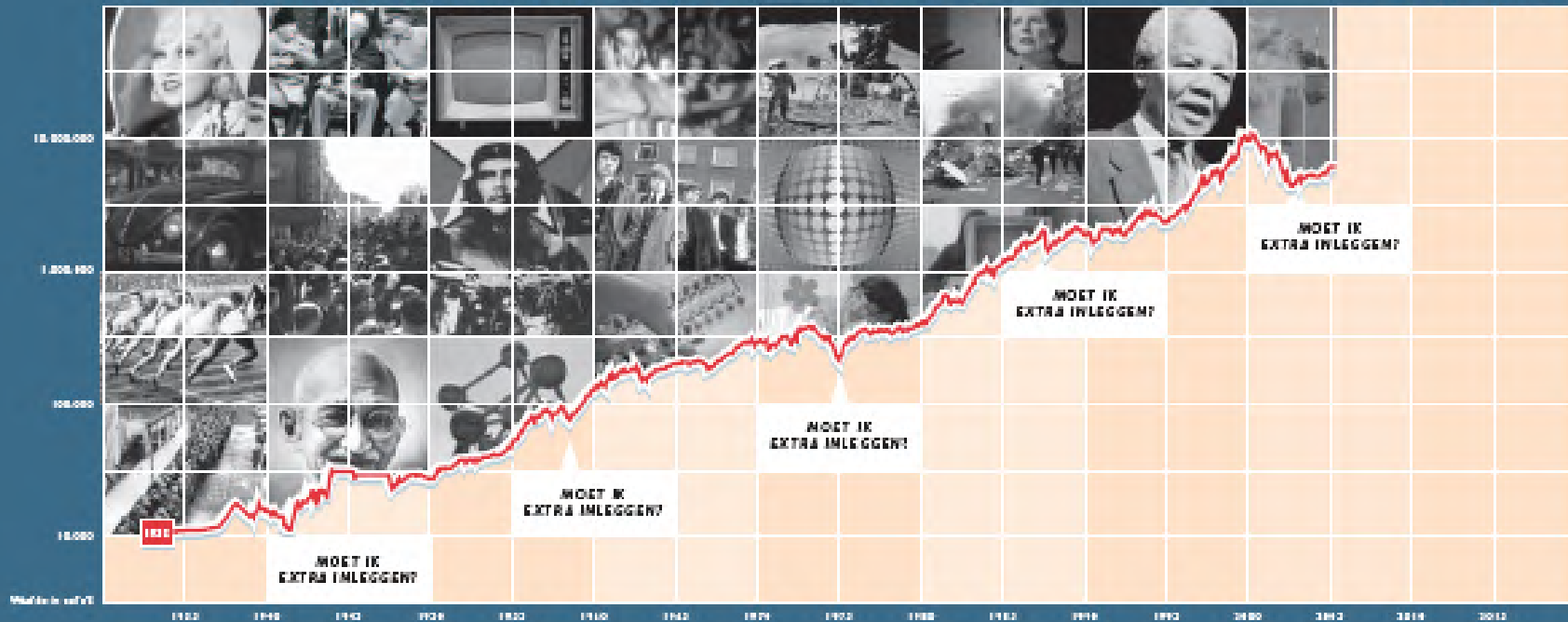
Agenda

- **Robeco Direct**
- **Younique van Robeco**
- **Younique medewerkers van Robeco**
- **Younique middelen**
- **Resultaten**

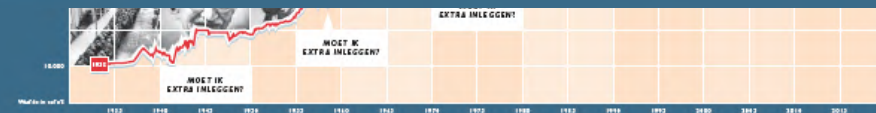
Robeco Direct

WAARDEONTWIKKELING van een 10.000 bedrag in Robeco-aandelen 1933 - 2005

Bruto RUG (jagerimische school)

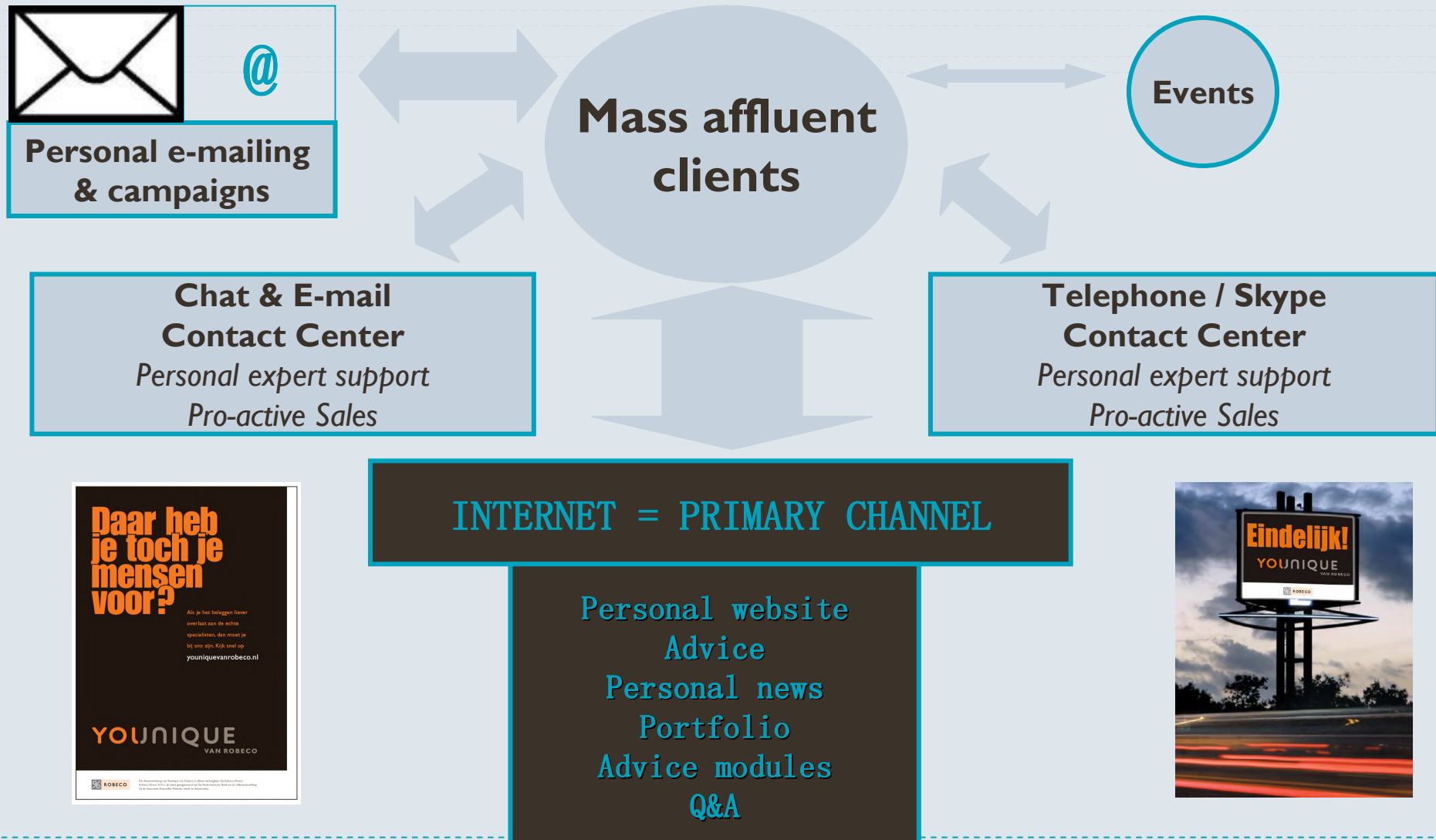


De waarde van een belegging van 10.000 in de Robeco Direct aandelen is te zien op de website van Robeco Direct. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933.



De waarde van een belegging van 10.000 in de Robeco Direct aandelen is te zien op de website van Robeco Direct. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933. Het bedrag van 10.000 is een bedrag van de Robeco Direct aandelen in 1933.

Hoe zien wij ons contactlandschap?



Waarom Yunique of wat vertellen klanten ons?



"Ik heb altijd met iemand kunnen praten als ik daar behoefte aan had."



"Robeco probeert minder anoniem te worden met Vermogenscoaching, maar dat is ze niet gelukt."

"Het is toch een computeruitdraai met toevallig mijn naam erop."

"Mijn belangrijkste reden voor het gebruik van PVB is het uit handen geven aan mensen die daarvoor doorgeleerd hebben. Je repareert je auto toch ook niet zelf."



"Alle banken doen in principe hetzelfde, dus het rendement zou niet veel moeten verschillen."

"Het is een solide organisatie die niet meegaat in de waan van de dag"



*"Dat zegt mij allebei niet zoveel."
"Is dat papiertje wat ik elke keer krijg Vermogenscoaching? Zou best kunnen."*

Bron: Outflow en inflow onderzoek, Signicom 2006

YOU



YOUUNIQUE

Customer Advocacy



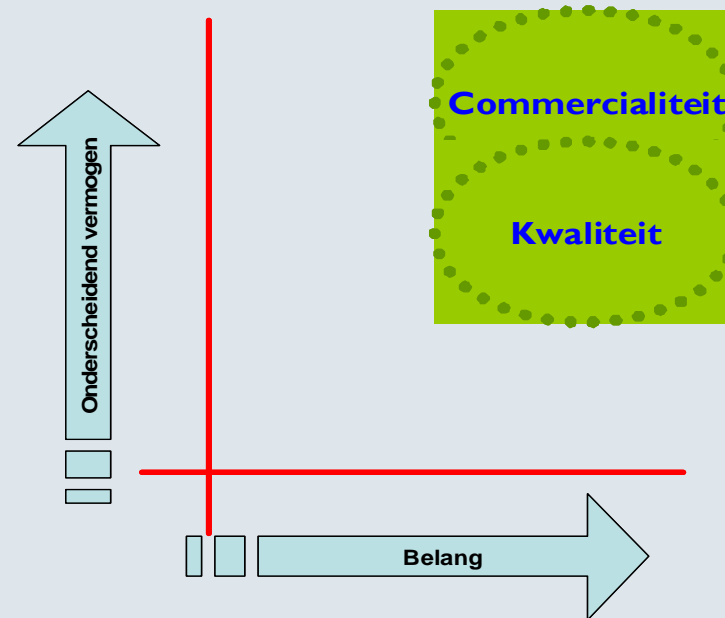
Visie Contact Center Robeco Direct

Wij geloven in de hiërarchie:

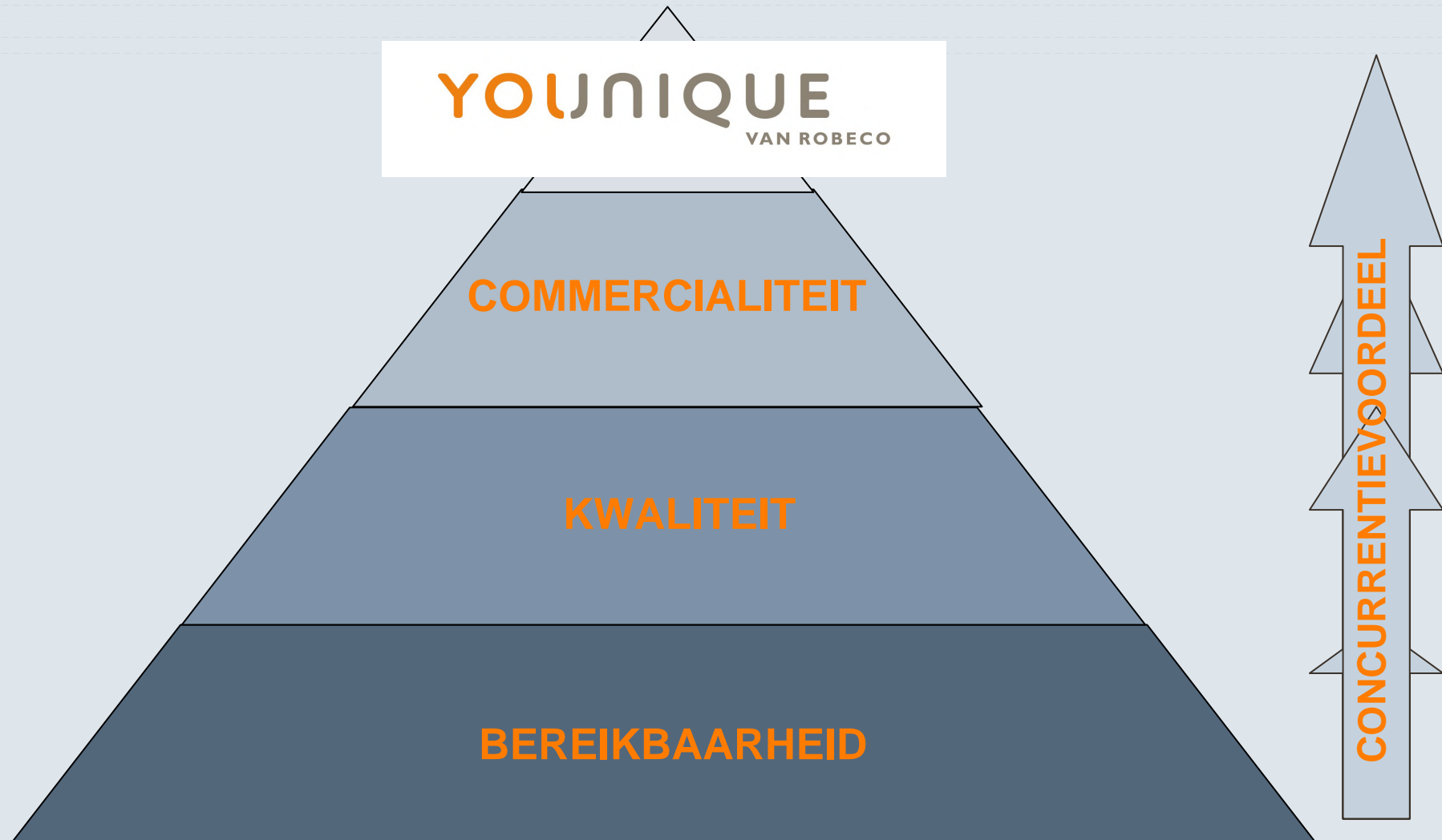


Missie Contact Center Robeco Direct

VOOR HET BESTE
KLANTSUCCEES HELPEN WE,
MET PASSIE, ONZE KLANTEN
INKOPEN.
ELKE DAG, IN ELK GESPREK.



Managementpiramide Contact Center



Visie, missie, managementmodel en dan....

Hoe kunnen we klanten in het Contact Center beter laten ervaren dat onze dienstverlening Yunique is?

- Yunique in het DNA van medewerkers
- Yunique tools inzetten

Interne enquête: Wanneer een Salesmanager zijn target niet haalt, waar ligt dat dan aan?

A. Leidinggevende

Je moet het zelf doen!

B. Beurs

C. Leads

Maar je hoeft het niet alleen te doen!

D. Salesmanager

Customer success begint bij jezelf Younique in het DNA

Betrokkenheid

- Cross functionele ontwikkel teams
- Interne communicatie vanaf dag 1 en niet op het eind

Younique in het DNA

Verantwoordelijkheid

1. Je bent verantwoordelijk voor je eigen resultaten!
 - (Maar je supervisor kan je altijd helpen)
2. Handletime als kwaliteitsindicator in de eerste lijn
 - langere gesprekken
 - kortere not ready tijd
3. Empowerment bij commerciële inspanning
4. Empowerment bij klachtafhandeling

Younique in het DNA

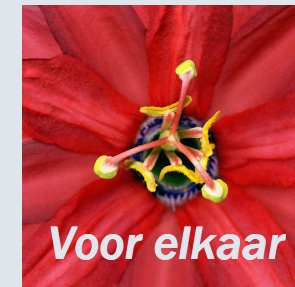


Robeco Direct University Niets is meer waard dan menselijk kapitaal.



Investeren in medewerkers door training en begeleiding:

- Uitgebreider opleidingsprogramma en introductieprogramma. Meer focus op trots.
- Afdelingsspecifieke opleidingen 'In gesprek met de klant'. Commercialiteit en klantvriendelijkheid
- Bedrijfsbrede opleidingen: Door medewerkers gegeven gericht op o.a. Empathie en Feedback (Voor elkaar)



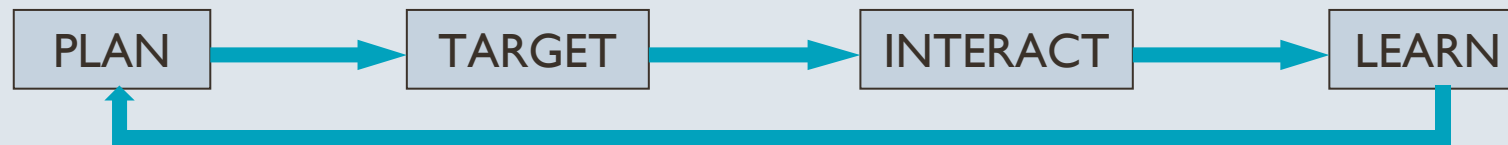
One2Wins



Event Driven Marketing via Guided inbound

Insteek: Klantsucces door pro-actieve persoonlijke advisering

Proces:



Bijvoorbeeld een klant attenderen op een aflopende koopsom of de mogelijkheden tot portefeuille die beter aansluit bij de doelen van de klant.

Service Calls

Outbound gesprekken gericht op het erkennen van klanten en werken aan de relatie, zonder directe commerciële doelstelling.

Voorbeelden

- "10 jaar klant" met cadeautje
- "Are you happy?"-calls (outflowers)
- "Gefeliciteerd met uw rendement"

Resultaat

- Significante beperking cashoutflow bij bereikte groep klanten
- Verandering mindset medewerkers



Customer Advocacy normen

	Loyaliteitsmeter mei 2006 Yunique	Loyaliteitsmeter mei 2006 alle klanten	Forrester Nederland gemiddelde alle banken	Forrester Nederland Best of class
Doet wat goed is voor mij (en niet wat goed is voor hun eigen winst, ten koste van mij)	31%	26%	32%	33%
Zal mij doorverwijzen naar een ander bedrijf als het zelf voor mij niet het juiste product in huis heeft	20%	17%	22%	27%
Is helder over zijn tarieven, prijzen en toeslagen	79%	68%	61%	65%
Rekent redelijke tarieven en resultaatvergelijkingen	73%	62%	20%	23%
Staat aan mijn kant als er iets mis gaat	39%	33%	33%	41%
Doet wat juist is, of het nu wettelijk vereist is of niet	62%	53%	33%	38%
Maakt de dingen eenvoudig/maakt mijn financiën eenvoudig	68%	58%	60%	63%
Komt zijn beloften en afspraken na	84%	72%	63%	68%

Wat levert het op?

The screenshot shows the website for CRM Genootschap. The main header reads "CRM Genootschap" and "CRM GENOOTSCHAP". A navigation menu on the left includes: "Welkom bij het CRM Genootschap", "CRM Themasesies", "CRM Evenementen", "CRM award", "CRM Opleidingen", "Vrienden van het CRM Genootschap", "Op de hoogte blijven?", and "Partners". The main content area features a large graphic for the "CRM Award 2006" with the subtitle "Prijs voor klantgericht ondernemen". The graphic shows a hand holding a rose. A red banner at the bottom of the graphic reads: "!!! 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 2006

Prijs voor klantgericht ondernemen

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

NCCA Change Management Award 2007

Eindelijk!