



**Beeckestijn Business School**

PIM-PvKO - 09 maart 11



Welcome to  
the course

Hijacking for  
Beginners...



## Furious Ryanair passengers protest in plane



Buzz up! 0 votes | [Share](#) 9022 | [retweet](#) 363 | [Email](#) | [Print](#)

– Wed Nov 17, 3:50 am ET



AFP/File – More than 100 angry passengers refused to leave a Ryanair flight Wednesday after it was diverted to Belgium, ...

BRUSSELS (AFP) – More than 100 angry Ryanair passengers sat in a dark cabin without food or water for four hours Wednesday, refusing to leave their plane after it was diverted to Belgium, authorities and passengers said.

The passengers, mostly French tourists who were supposed to land near Paris after returning from holidays in [Morocco](#), refused to come out of the aircraft even after the crew had left it at the Liege airport in southern Belgium.

Reda Yahiyauoi, a business owner who was travelling with his wife, a two-month-old baby and a three-year-old, said the passengers had no water and the toilets in the plane were locked.

"The pilot left and he even left the [cockpit door](#) open," he said.

[Related: [America's meanest airlines](#)]

After several hours of negotiations with furious passengers, officials convinced them to leave the plane and wait inside the airport for buses that would take them to their original destination, a firefighter told AFP.

"The negotiation was so difficult that we weren't sure they would come out," the firefighter said by telephone.

"People are obviously outraged. I'm just trying to look out for their well-being," he said.

[Rewind: [Scary gaffe adds to airline mishaps](#)]

Passengers on the plane told AFP that the flight had left Fes, Morocco, three hours late at 7:15 pm local time on Tuesday but had been unable to land in Beauvais, France, because by that time the airport there had closed.

The plane landed in Liege at around 11:30 pm and passengers only agreed to come out after 3:30 am the next morning.

twitter

[Login](#) [Join Twitter!](#)

Passagiers 'kapen' vliegtuig: Boze passagiers weigeren uit toestel Ryanair te stappen vanwege vertraging en verk...

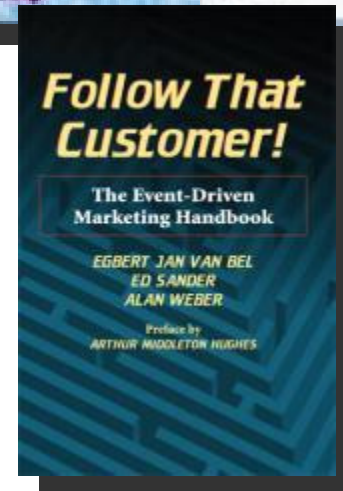
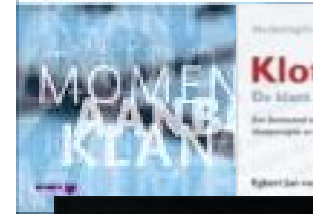
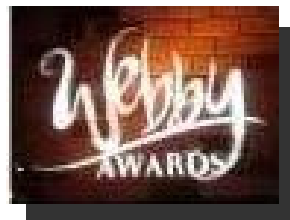
<http://bit.ly/aBtYbP>

12:05 AM Nov 17th via twitterfeed  
Retweeted by 2 people



**nosheadlines**  
NOS Headlines

# Egbert Jan van Bel



10.00 uur      welkom en inleiding door Hans Molenaar en Wil Vulliamz

18.20 uur      **Klantentrends** (gebaseerd op grootschalig Nederlands onderzoek)

**Egbert Jan van Bel** (Van Bel is auteur van de boeken Follow that Customer en Kloteklanten en docent Beekestijn Business School)

- \* Wat zijn de belangrijkste klanten trends?
- \* Wat doen onze klanten met social media?
- \* Hoe beoordelen Nederlanders bedrijven en winkels ?
- \* Wat staat ons te wachten op korte termijn ?

18.50 uur      Pauze met broodjes

**LiftDeck** Wie jou haalt, als de NS faalt...

#ift Alphen aan den Rijn

#ift Amersfoort

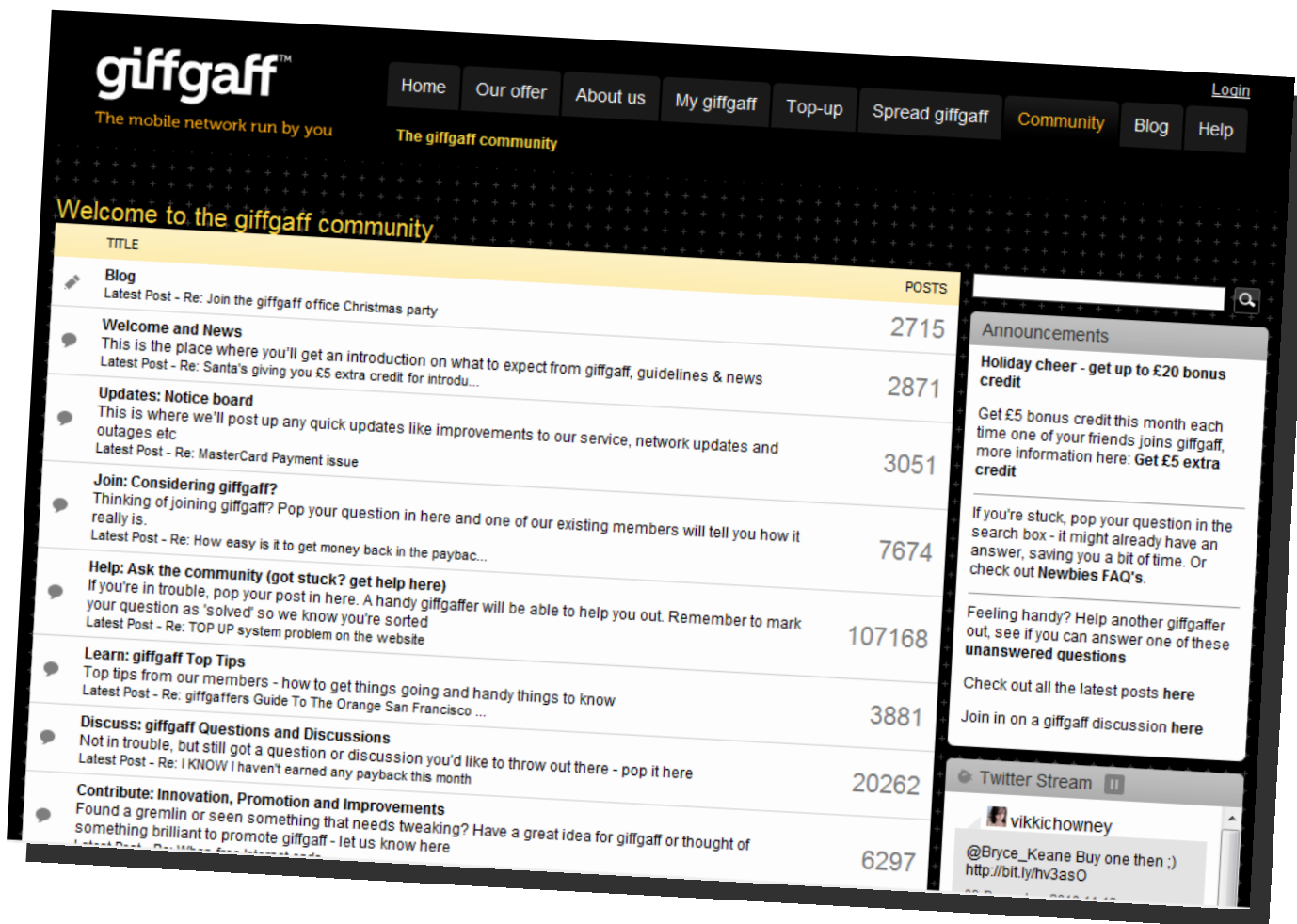
#ift Amsterdam

**Plan jouw reis**

Van

Naar

Vind #ift



**giffgaff™**  
The mobile network run by you

Home | Our offer | About us | My giffgaff | Top-up | Spread giffgaff | **Community** | Blog | Help | [Login](#)

The giffgaff community

### Welcome to the giffgaff community

TITLE	POSTS
<b>Blog</b> Latest Post - Re: Join the giffgaff office Christmas party	2715
<b>Welcome and News</b> This is the place where you'll get an introduction on what to expect from giffgaff, guidelines & news Latest Post - Re: Santa's giving you £5 extra credit for introdu...	2871
<b>Updates: Notice board</b> This is where we'll post up any quick updates like improvements to our service, network updates and outages etc Latest Post - Re: MasterCard Payment issue	3051
<b>Join: Considering giffgaff?</b> Thinking of joining giffgaff? Pop your question in here and one of our existing members will tell you how it really is. Latest Post - Re: How easy is it to get money back in the paybac...	7674
<b>Help: Ask the community (got stuck? get help here)</b> If you're in trouble, pop your post in here. A handy giffgaffer will be able to help you out. Remember to mark your question as 'solved' so we know you're sorted Latest Post - Re: TOP UP system problem on the website	107168
<b>Learn: giffgaff Top Tips</b> Top tips from our members - how to get things going and handy things to know Latest Post - Re: giffgaffers Guide To The Orange San Francisco ...	3881
<b>Discuss: giffgaff Questions and Discussions</b> Not in trouble, but still got a question or discussion you'd like to throw out there - pop it here Latest Post - Re: I KNOW I haven't earned any payback this month	20262
<b>Contribute: Innovation, Promotion and Improvements</b> Found a gremlin or seen something that needs tweaking? Have a great idea for giffgaff or thought of something brilliant to promote giffgaff - let us know here Latest Post - Re: ...	6297

**Announcements**

**Holiday cheer - get up to £20 bonus credit**

Get £5 bonus credit this month each time one of your friends joins giffgaff, more information here: [Get £5 extra credit](#)

---

If you're stuck, pop your question in the search box - it might already have an answer, saving you a bit of time. Or check out [Newbies FAQ's](#).

---


Feeling handy? Help another giffgaffer out, see if you can answer one of these [unanswered questions](#)

Check out all the latest posts [here](#)

Join in on a giffgaff discussion [here](#)

---

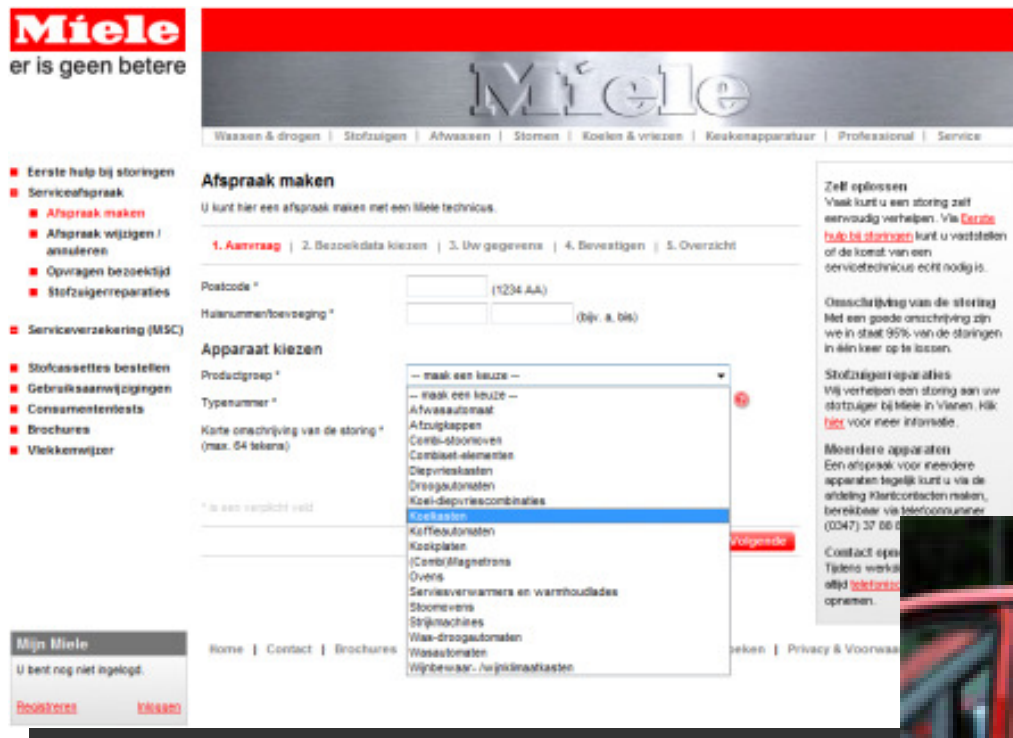
**Twitter Stream**

 **vikkichowney**

@Bryce\_Keane Buy one then :) <http://bit.ly/hv3asO>








Christian van Thillo gaat de boel opschudden bij de Nederlandse kranten die zijn Persgroep vorig jaar overnam. In alle media, online en offline, wil hij het grootste merk bouwen. Denken vanuit de consument, dat is cruciaal. "Tachtig procent van onze strategie is beslissen wat we níet gaan doen."

TEKST REBECCA RIJNDERS FOTO'S PETER BOER

# De leider

Volkskrant Webwinkel - Exclusieve aanbiedingen ...

Klantenservice 0168-385 697 of [webwinkel@volkskrant.nl](mailto:webwinkel@volkskrant.nl) [Inloggen](#) | Nieuw hier? [Maak een account aan](#)

**de Volkskrant**  
WEBWINKEL

thuiswinkel waarborg

Uw winkelwagentje  
U heeft geen artikelen in uw winkelwagen.

Home Boeken DVD Muziek Eten & Drinken Foto's Hollandse Hoogte Specials Coen Brothers

Snel zoeken Zoek in de webwinkel Uitgebreid zoeken

**Zoeken**

**Categorie**

- [Boeken](#) (284)
- [DVD](#) (132)
- [Muziek](#) (60)
- [Eten & Drinken](#) (30)
- [Specials](#) (18)
- [Foto's](#) (16)
- [Hollandse Hoogte](#) (10)
- [Opvoeding](#) (37)

**Prijs**

- [€ 0,- t/m € 10,-](#)
- [€ 10,- t/m € 20,-](#)
- [€ 20,- t/m € 50,-](#)
- [€ 50,- t/m € 100,-](#)

**Top 5**

- 1 [Coen Brothers The Complete Collection](#)

**Coen Brothers The Complete Collection**  
14 DVD's in een luxe boek  
€ 64,99

**Volkskrant IFFR box II**  
De redactie en IFFR selecteerden weer mooie, bijzondere films.  
5 dvds voor € 29,95

IFFR box II Le Cose ... Après la Pluie

**Lou Reed - Transformer dvd**  
Nu € 10,00

**Volkskrant IFFR box II International Film**  
Nu € 27,45

**Norwegian Wood (10 cd-luisterboek) - H.**  
Nu € 20,00

**Musica Humana II - 3 cd's**

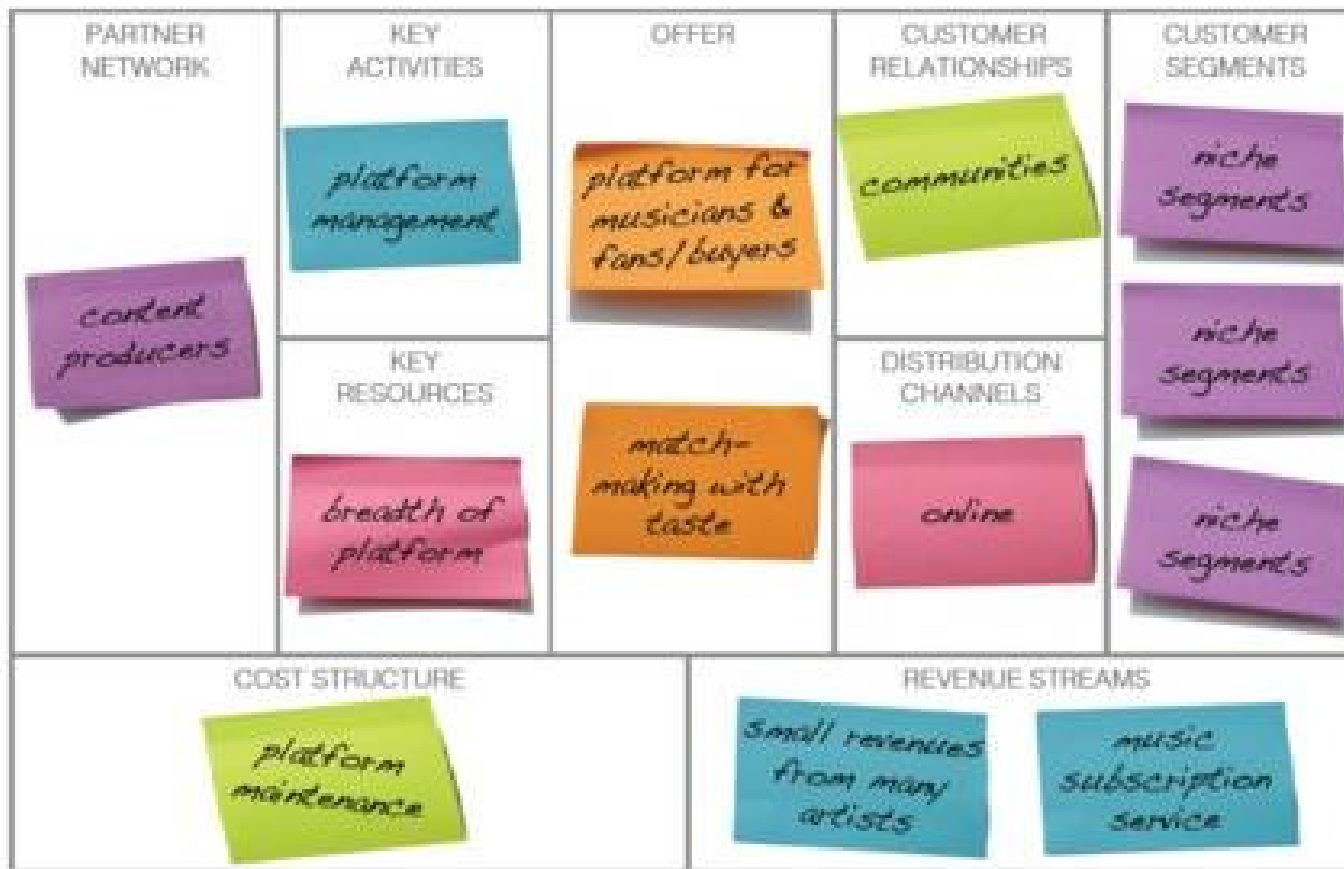
**Rock and Roll Hall of Fame - 9 DVD's**

Gereed Internet | Beveiligde modus: uitgeschakeld 100%

# Muziek verkoop: toen



# Muziek verkoop: nu

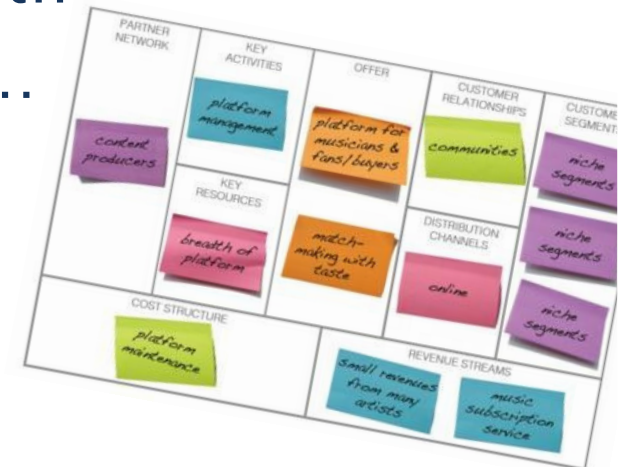


# What's your agenda?

- ICT / Organisation / Spreadsheets...
- Sales / Creativity / Events / Internet..
- Operations / Planning / Reporting...

Or...

- Influencing the (economical) decisions on customer level?



# Basics, or...?

Peter Drucker (1909–2005)

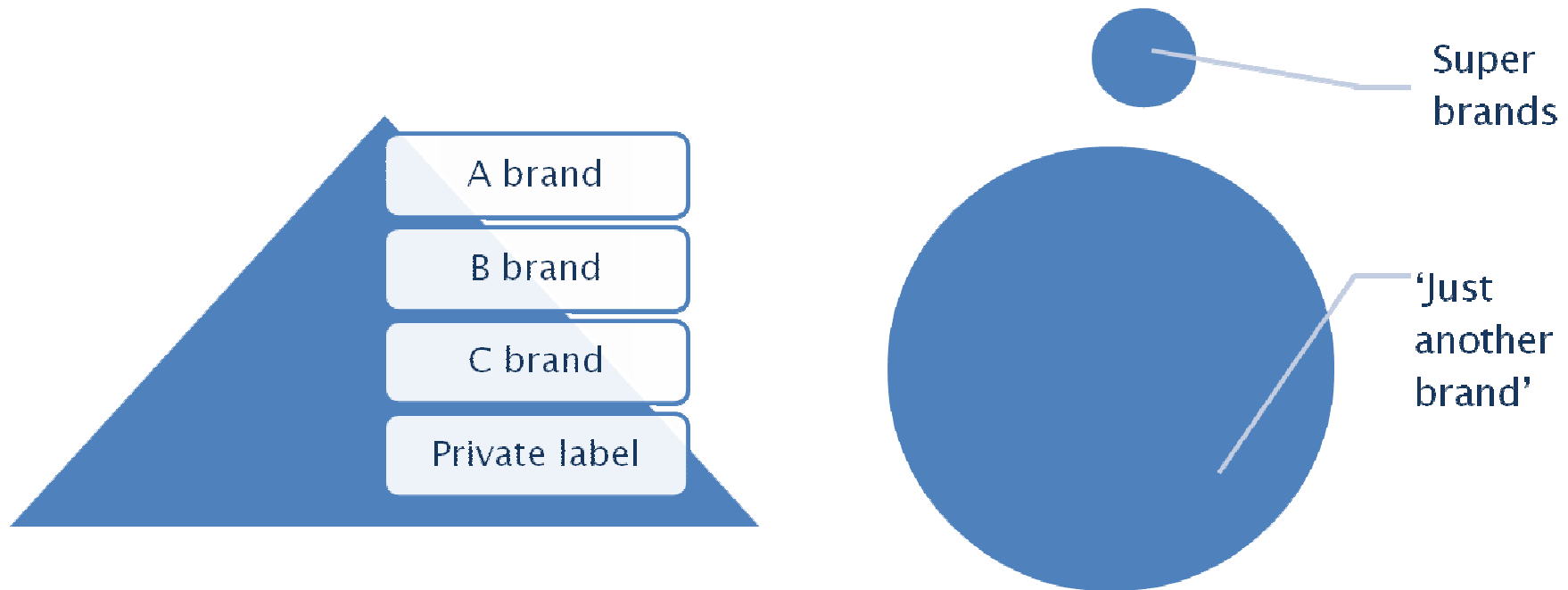
- “The purpose of business is to create and keep a customer”

“The foundations have to be customer values and customer decisions.

It is with those that management policy and management strategy increasingly will have to start”

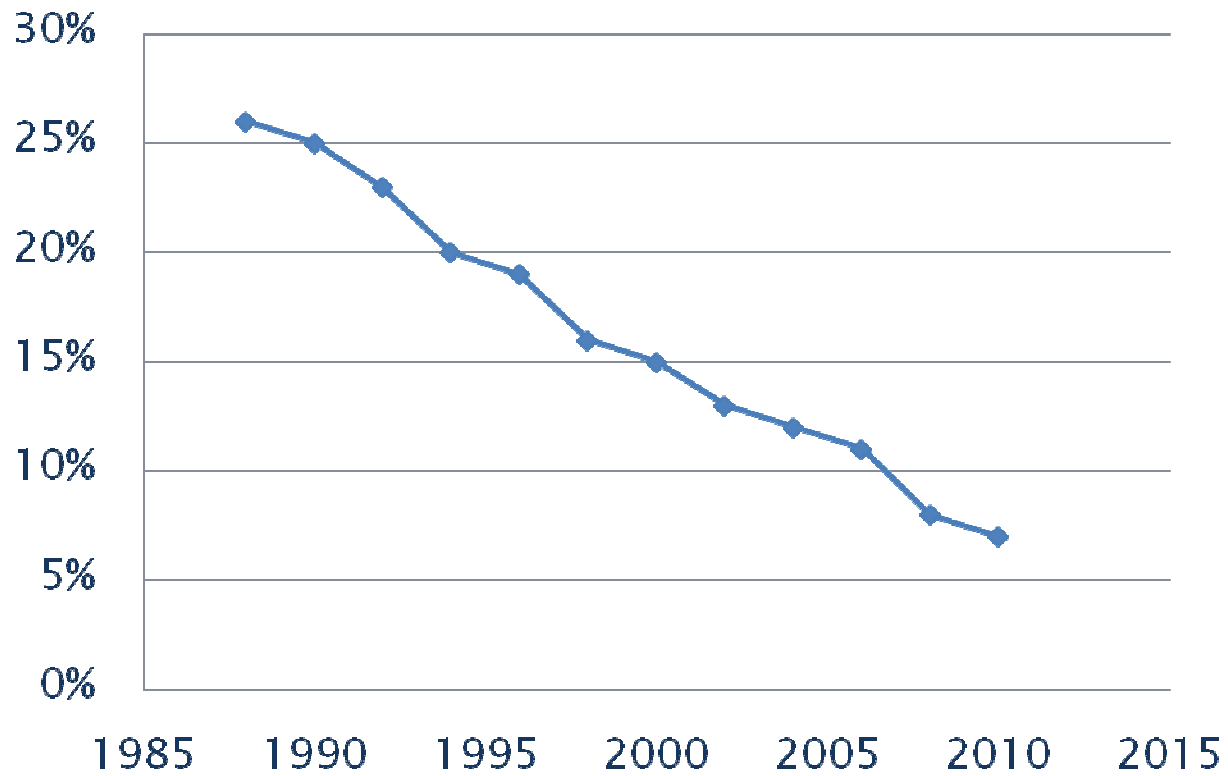


# Brand trend

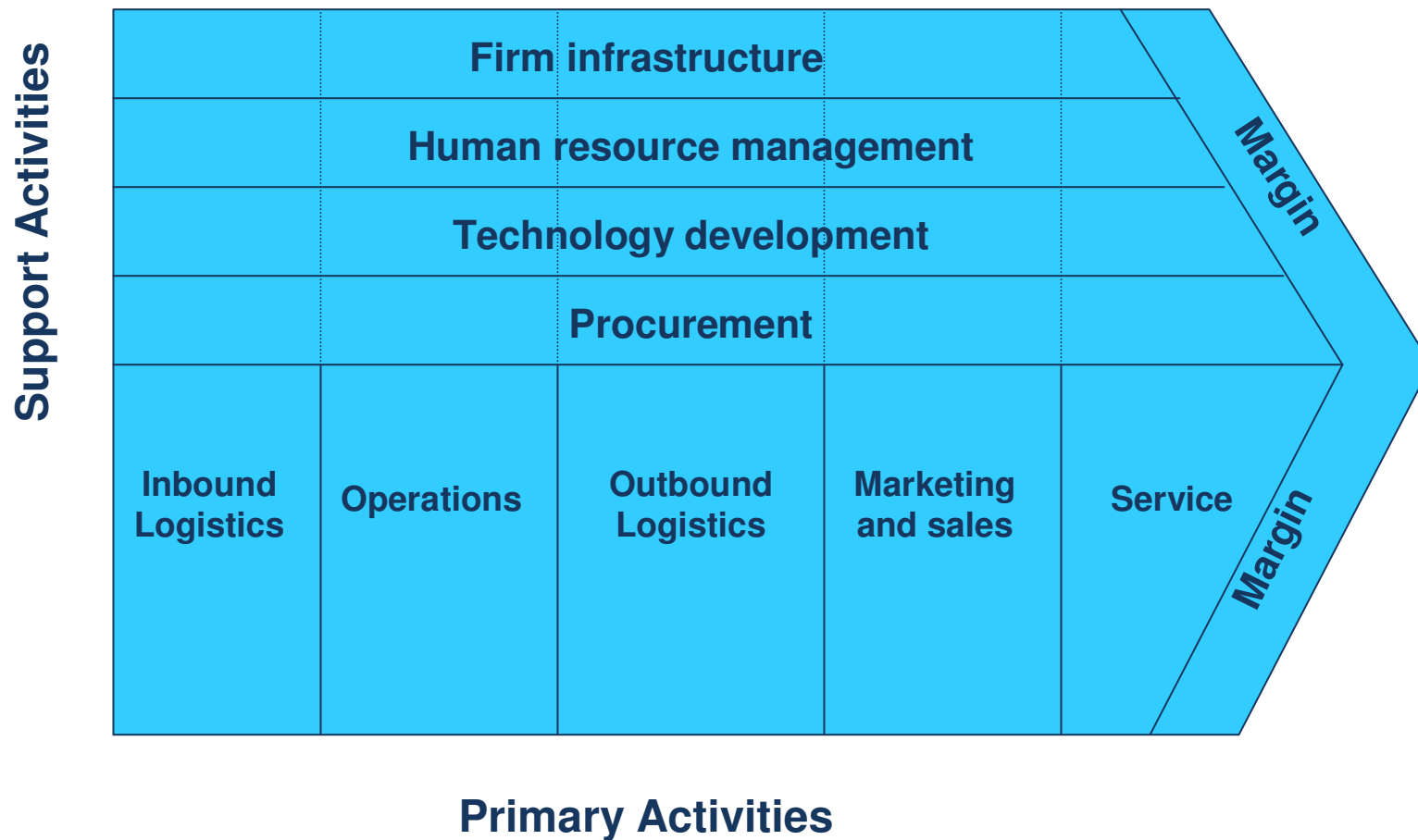




# USP

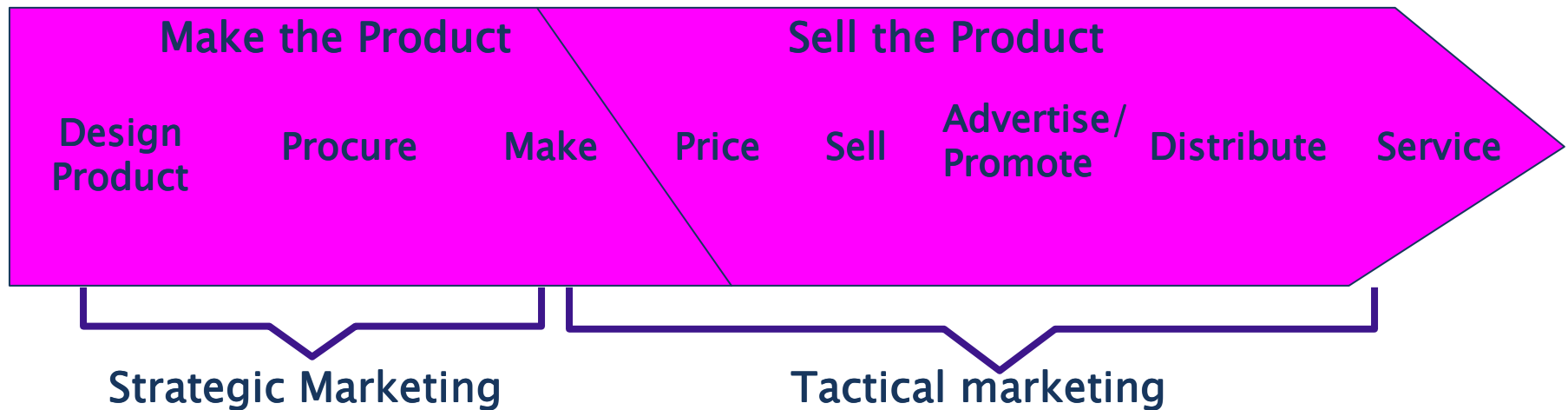


# 'The Generic Value Chain (M. Porter)'



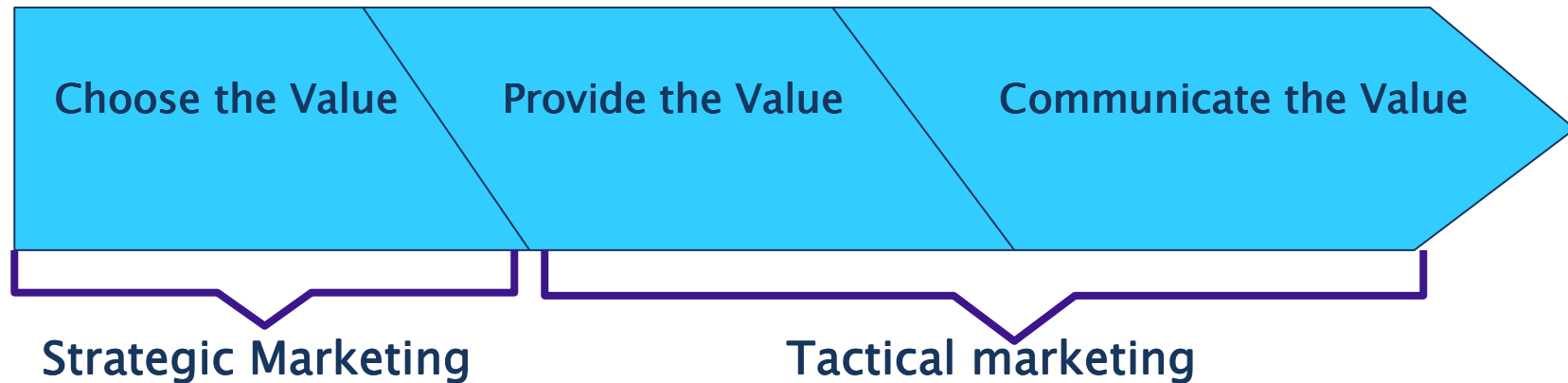
# The Value-Delivery Process

Traditional: physical process sequence



# The Value-Delivery Process

New: value creation and delivery process



# Michael Porter: generic strategies



Target Scope	Advantage	
Broad (Industry Wide)	Low Cost	Product Uniqueness
Narrow (Market Segment)	Cost Leadership Strategy	Differentiation Strategy
	Focus Strategy (low cost)	Focus Strategy (differentiation)

# Treacy&Wiersema: value disciplines



# Customer Disciplines (E.J. van Bel)



**7,2**

**42%**





# Truman syndroom of kans?



# *% of people I would phone up for a beer...*



Facebook



LinkedIn



Twitter

deVerdieping  
**Trouw**

Groen! Religie & Filosofie Onderwijs! Schrijf! Idealen! Trouw.nl

Neem abonnement A A A English Registreren Aanmelden

Google™ Aangepaste zoekmachine Zoek

Nieuws Achtergrond Opinie Ontspanning Service Webshop

Nederland Buitenland Politiek Economie Sport Cultuur Trouw in de Buurt Weer Video Digitale Krant Archief

NEderland 2 NOVEMBER 2010 novum

## 'Landal Greenparks klantvriendelijkste bedrijf'

(Novum) - Landal Greenparks is dit jaar verkozen tot het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. De ANWB werd tweede achter de bungalowverhuurder en supermarktketen Jumbo derde. Dat meldt marktonderzoeksbureau Marketresponse dinsdag op basis van onderzoek onder 2500 consumenten.

Consumenten werd over tien bedrijven gevraagd of ze tijdig fouten oplossen, goed bereikbaar zijn, beloftes nakomen, flexibiliteit tonen en relevante informatie bieden. Het is de vierde keer dat de prijs werd uitgereikt.

De media staan de laatste tijd vol met klagzangen over de manier waarop grote bedrijven met hun klanten omgaan. Volgens commercieel directeur Bart Götte van Marketresponse vinden vier van de vijf consumenten de bedrijven waar zij klant zijn klantvriendelijk. Commentaar van klanten wordt volgens hem continu gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Desondanks noemt Götte het opvallend 'dat de winnaars zich niet verschuilen achter interne bedrijfsprocessen, anonieme no-reply-emailadressen, of uitbestede servicecenters'.

reacties (0) print  
 stuur artikel door

**Foto's uit de chemie**  
 Tientallen foto's en beelden uit de chemie en de chemische industrie  
[www.vinci.nl/chemie-fotospecialis](http://www.vinci.nl/chemie-fotospecialis)

**Trouwe klanten behouden**  
 Zorg voor meer klanttevredenheid Met een loyaliteitsactie op maat  
[www.loyalty-plan.nl](http://www.loyalty-plan.nl)

**Energieverbruik te hoog?**  
 Essent Levert ook 10% reductie op uw zakelijke energierekening!  
[www.essent.nl/page\\_energierekening](http://www.essent.nl/page_energierekening)

Ads door Google

Laatste nieuws

Meest gelezen

- 'Onderzoek naar aanklagers in zaak Kampusch'
- Seizoen voorbij voor Mulenga
- Franse mijmeringen in de Hollandse herfst
- 'Grootste zege oppositie VS sinds 1948'
- Miljoen Nederlanders naar de sneeuw
- NAVO pleit voor raketschild met Rusland
- Aanhanger Chinese Nobelprijswinnaar opgepakt
- Schipper zwaargewond na aanvaring met brug
- 'Ni...
- Tit...





**1**

**Klantvriendelijkste  
bedrijf van  
Nederland 2010**

**m marketresponse**

woensdag 3 november 2010, 15:12 uur

## Landal GreenParks Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland



Bram Fasseur (Marketingfacts) | @bramfasseur  
Cijfers en feiten, Customer service,

Tweet 27



Afgelopen jaren mochten **Jumbo (2007 en 2008)** en **Ikea (2009)** de prijs voor meest Klantvriendelijk Bedrijf in Nederland in ontvangst nemen. Dit jaar kozen **2500 consumenten** in een onderzoek van MarketResponse voor een nieuwe winnaar: **Landal GreenParks**. Eindelijk weer eens een

positief geluid over klantenservice. Ook het online sentiment van sectoren en bedrijven werd in het onderzoek gemeten, maar had geen invloed op de uiteindelijk gekozen winnaar.

MarketResponse vroeg consumenten hoe men de klantvriendelijkheid van bedrijven waar men klant is in het algemeen en op een vijftal beoordelingscriteria beoordeelt. De criteria bepalen gezamenlijk ruim 80 procent van het totale oordeel over klantvriendelijkheid, wat erg veel blijkt te zijn. De vijf beoordelingscriteria, die gekozen zijn op basis van uitgebreid onderzoek, zijn:



Nieuws Achtergrond Opinie Ontspanning Service Webshop

Nederland Buitenland Politiek Economie Sport Cultuur Trouw in de Buurt Weer Video

NEDERLAND 2 NOVEMBER 2010 novum

## 'Landal Greenparks klantvriendelijkste bedrijf'

(Novum) - Landal Greenparks is dit jaar verkozen tot het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. De ANWB werd tweede achter de bungalowverhuurder en supermarktketen Jumbo derde. Dat meldt marktonderzoeksbureau Marketresponse dinsdag op basis van onderzoek onder 2500 consumenten.

NOS

Zoeken binnen NOS.nl

NOS.nl

Nieuws

Binnenland

Buitenland

Politiek

Economie

Sport

T

Economie

Overzicht

Nieuwsarchief

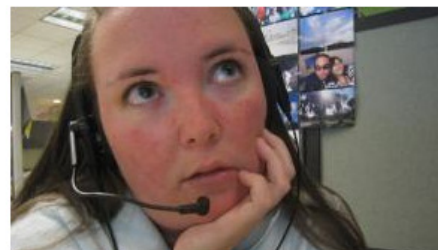
Video & audio

Journaal 24

Politiek 24

Dossiers

## Landal GreenParks klantvriendelijkste bedrijf



Een medewerker van een callcenter.

Foto: sun dazed / Flickr / Creative Commons by-sa

Toegevoegd: dinsdag 2 nov 2010, 07:37

Update: dinsdag 2 nov 2010, 18:31

Door economieverslaggever Jeroen Schutijser

Landal GreenParks is het meest klantvriendelijke bedrijf van Nederland. De ANWB en Jumbo zijn respectievelijk tweede en derde. Marktonderzoeker [MarketResponse](#) vroeg 2500 consumenten naar hun mening over klantvriendelijkheid.

Aan de hand van de reacties werd voor het vierde achtereenvolgende jaar het 'Klantvriendelijkste bedrijf van Nederland' gekozen. De [top-10 van genomineerde bedrijven](#) bestond, naast de top drie, uit: bol.com, DA, Etos, Hema, Intratuin en Univé. Vorig jaar won Ikea de titel, in 2008 en 2007 ging de hoofdprijs naar supermarkt Jumbo.

# Youpie, we zijn 2<sup>e</sup> geworden!



Als je bij de top drie van klantvriendelijkste bedrijven van Nederland hoort, dan ben je natuurlijk apetrots. Iedere dag staan we vol overtuiging voor u klaar. Langs de weg, in onze winkels, aan de telefoon, via het internet. En we zijn ontzettend blij dat u ons werk zó waardeert.

Want tevreden leden zijn voor ons, als grootste vereniging van Nederland, het allermooiste compliment.



**1**

**Klantvriendelijkste  
bedrijf van  
Nederland 2010**

**m marketresponse**



Its all about experiencing





*Er bestaan geen  
domme vragen, wel  
domme antwoorden...*

# Contact

**Egbert Jan van Bel** ([egbertjan@vanbel.nl](mailto:egbertjan@vanbel.nl))

**Beeckestijn Business School**

Postbus 333

3830 AJ Leusden

T +31 (0)88-472 22 30

F +31 (0)84-220 79 87

E [info@beeckestijn.org](mailto:info@beeckestijn.org)

W [www.beeckestijn.org](http://www.beeckestijn.org)

**Bezoek het gratis  
proefcollege!**

