



Customer Experience

De klant en zijn ervaring bij de Bijenkorf!

Geert Crooijmans en
Ankie Straathof
Maart 2011



De wereld om ons heen verandert



- Consument in control
- Het internet en social media
- Complexiteit klantinteractie
- Klantsegmentering

Van Macro, Micro naar Nano-Uniek

You have to make a difference !!!

Privacy, consument bepaalt!

De klant laat zich zien!

De klant bepaalt de grens!

Social media is domein Klant

De Klant is uniek!

LinkedIn Profile: Ankie Straathof, Manager Customer Care & Sales at de Bijenkorf, Tilburg Area, Netherlands. 213 Followers.

Twitter Profile: ankie straathof @visioncc, Manager Customer Care Bijenkorf, Owner Visioncc, Specialist op gebied van klantcontacten en customer experience! The Netherlands. http://www.visioncc.nl

Facebook Profile: Ankie Straathof (VisionCC). Post: "Sprookje of verhaal met moraal! Geplaatst 06/11/2010 door visioncc. Categorieën: Zonder categorie. 'Ah toe Paps, nog een verhaaltje dan ga ik echt slapen.' 'Oke Youp, nog een verhaaltje dan!'"

Facebook Post: de Bijenkorf. Onze decorstukken verdienen een breede leven en daarom gaat het oude decor van de Bijenkorf naar Youused. Een website die decorstukken van verschillende warenhuizen verkoopt. Van discobollen tot de troon van Sint, van paashaizen tot kroonluchters. Alles om je eigen huis, feestje of event mee te stylen! Kijk op www.youused.nl of volg Youused.nl op Facebook voor de laatste updates over nieuwe decorleveringen.

Social Consumer



Kenmerken:

Wil direct geholpen worden

Authentiek en transparant

Beïnvloedbaar door social network

Klant is specialist

Invloed van klant is olievlek



DOOF???

Webcare is

Luisteren en participeren

Reageren en persoonlijk

Tweezijdige communicatie

Domein van klant

Bedrijf niet van nature ingericht

om te luisteren en te leren.

HEARING AID CENTRE
ADYAR

New No. 41, Old No, 18
L.B. Road

Near Adyar Ananda Bhavan

Ph : 4211 6050

Trusted for (y)ears

De Bijenkorf

❑ **Oprichting 1870 in Amsterdam door Simon Goudsmit.**

❑ **Organisatie:**

- Servicekantoor,
- 12 filialen plus webshop,
- Distributiecentrum, Bakkerij-Patisserie



❑ **Aantal medewerkers totaal : ruim 4.000**

❑ **Aantal vierkante meters winkeloppervlakte totaal ruim 100.000 m2**

Wat is customer Experience?



Customer Experience Management

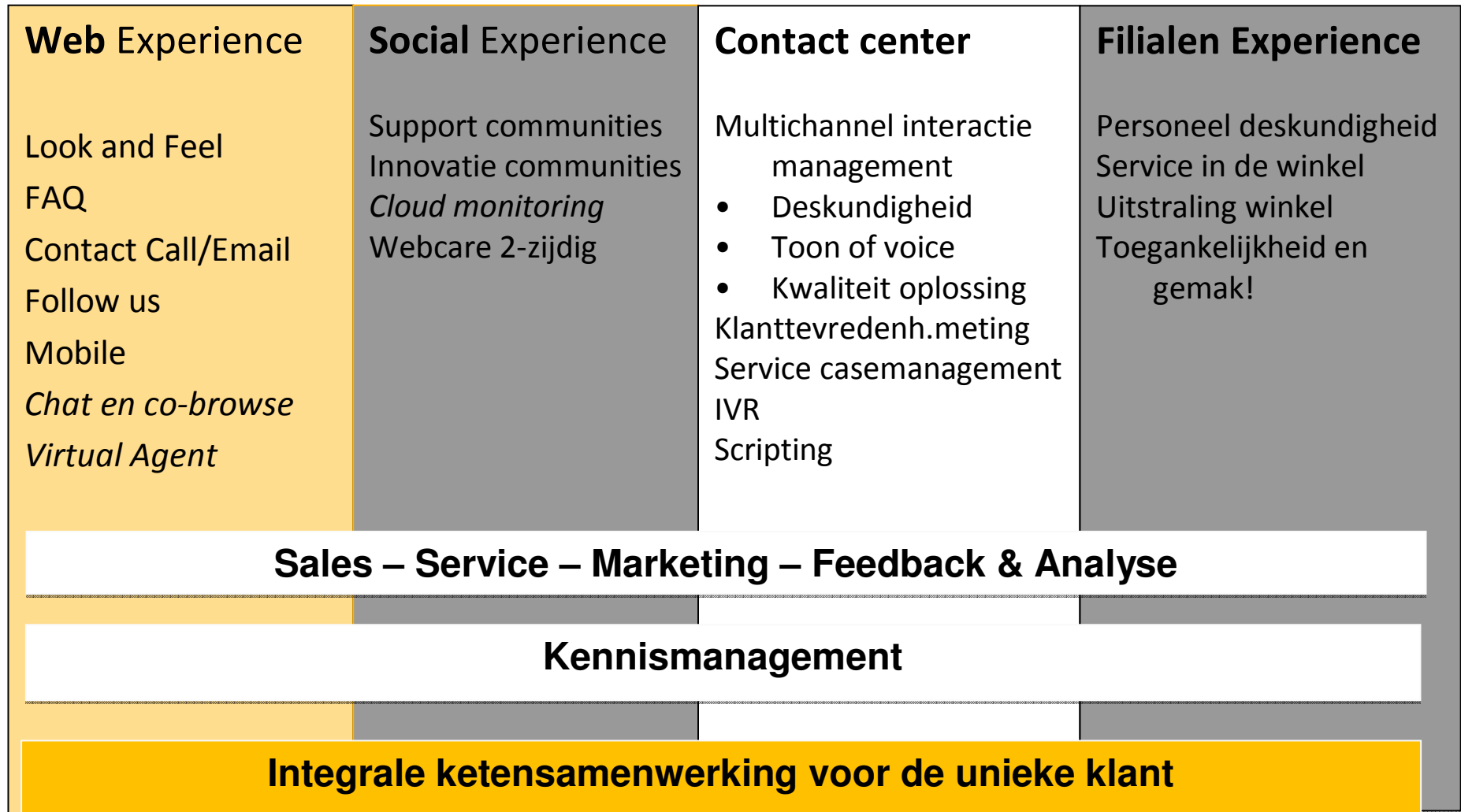
1. Klantbeleving staat centraal. Luisteren, meetbaar maken en acteren!
2. We gaan de dialoog aan met klanten
3. Integrale klantbeleving over de gehele keten
4. Borgen kennis over de klant centraal, member, klantinfo, gegevens
5. Multichannel, wees toegankelijk en laat klant kiezen

- Winkel
- Website
- Telefoon
- Email
- Post
- Social media Twitter, Facebook, Forum, Blog, Klachtensite zoals QQLG



**Iedere klant is uniek,
Ieder contact moet gericht zijn op
de unieke klant en de ervaring
die we hun willen geven!**

De klantervaring Bijenkorf



De klantreis

10



**12 winkels
1 webshop**

**Bijenkorfmembers
8 hardcopy magazines
6 i-magazines
Webshopacties
E-Nieuwsbrieven uniek aanbod**

Maandelijkse App

**Jaarlijkse inspirationmagazine
Drie Dwaze Dagen
Maffe Marathon
Maandelijks/Wekelijks Evenementen**

Het klant contact center van de Bijenkorf


	2008	2009	2010
calls	271.000	159.000	131.000
email	40.000	11.500	22.500
totaal	311.000	170.500	153.500

Trend, calls dalend email sterk stijgend.

Online sterk stijgend:

- social media 11000 facebook 7000 twitter

Dienstverlening:

1. Vragen, klachten
2. Webcare
3. Outbound
4. Reserveren
5. Webshop assistance 
6. Personal advice

AT YOUR SERVICE



Bij de Bijenkorf staat klant centraal

Februari 2011

Klanttevredenheid :

goed	22.7
zeer goed	32.4
Excellent	30.4

NPS

Telefoon	17.3
Email	29.0

Benchmark % beter dan de Bijenkorf

Telefoon	8.7
Email	23.1

**Customer Performance
Award 2011**

**Bijenkorf gestegen met
20% klantprestatie**

Goal: No. 1 in Service!

Klantcontactcenter is aanjager

13

Voor :

1 oplossen van individuele vraagstuk van die éne klant.

**opereert als advocaat van de klant en ambassadeur van het bedrijf,
zorgdragen voor een oplossing en bewaken van het proces naar
de klant**

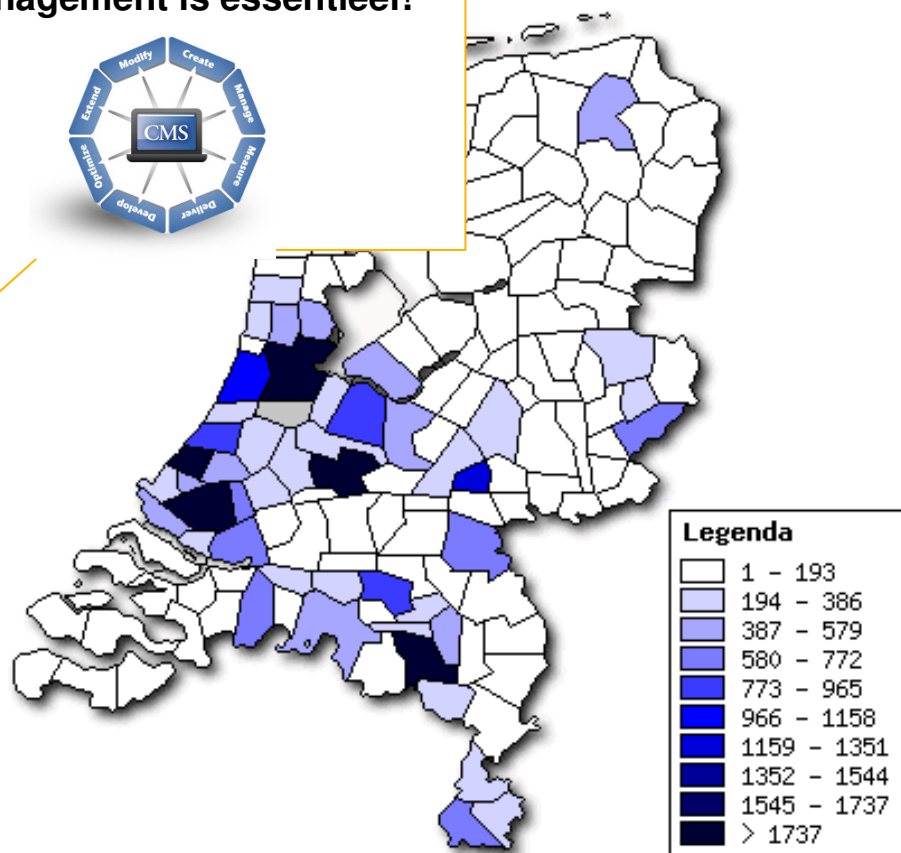
**2 borgen van een lerende organisatie, waarbinnen een ieder bewust
wordt van zijn rol in de customer experience!**



De Klantenreacties, wat leggen we vast!

14

Contentmanagement is essentieel!



Callknowledge:

1. Centrale klantendatabase :
 - Members
 - Wie belt?
2. Historie/member
3. Waarover belt men?
4. Reden dat men belt?
5. CC Operationele performance
6. Leerproces?
7. Wat kost/levert het op!
8. Sensitiviteit/empatisch
9. Klanttevredenheid

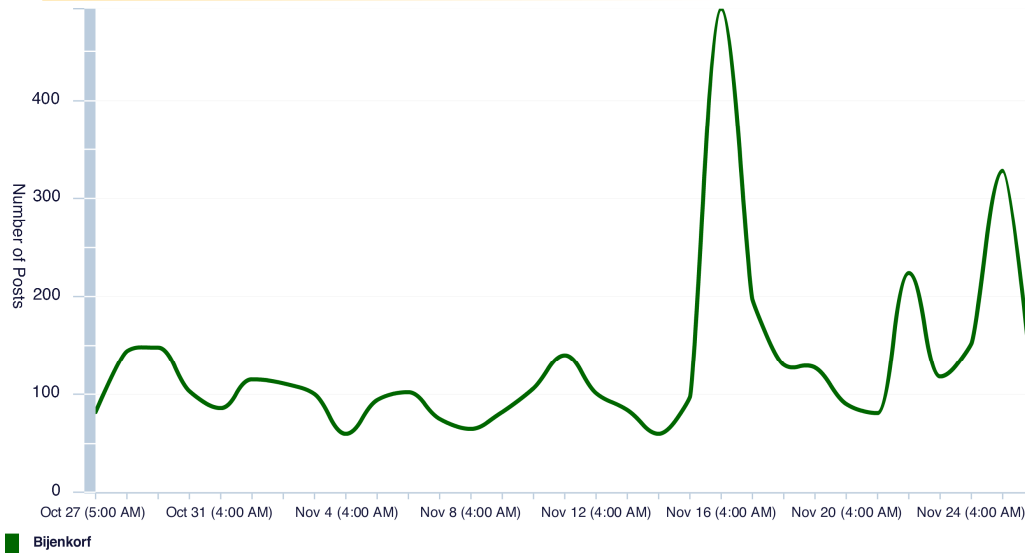
De Bijenkorf actief op social media

The screenshot shows four panels of social media content. The first panel is a Facebook post from Jason Harris about a party. The second panel is a Twitter search for '@debijenkorf' showing a tweet about 'The soul en disco brothers'. The third panel is a Twitter search for '@RobertBohemen' showing a retweet about the Bijenkorf app. The fourth panel is a Twitter search for '#bcare' showing several tweets, including one from @WouterBlok and another from deBijenkort. A large white text box is overlaid on the center of the screenshot.

**Klant waardeert persoonlijke service,
Bijenkorf Twitter: 2 accounts
@Bijenkorf en @RobertBohemen
Proactief en Reactief**

**Spelregels en
Code of Conduct,
Als medewerker naam
de Bijenkorf niet
gebruiken!**

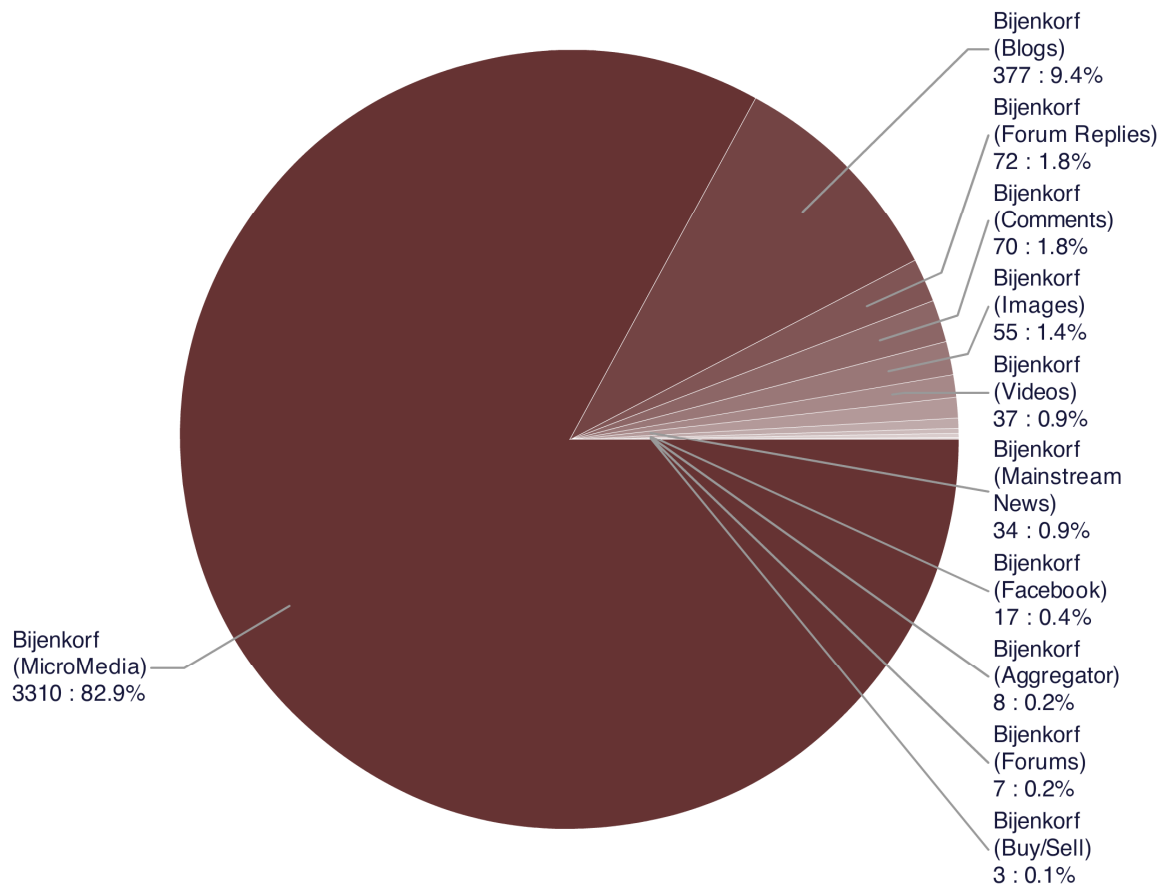
De Bijenkorf in social media



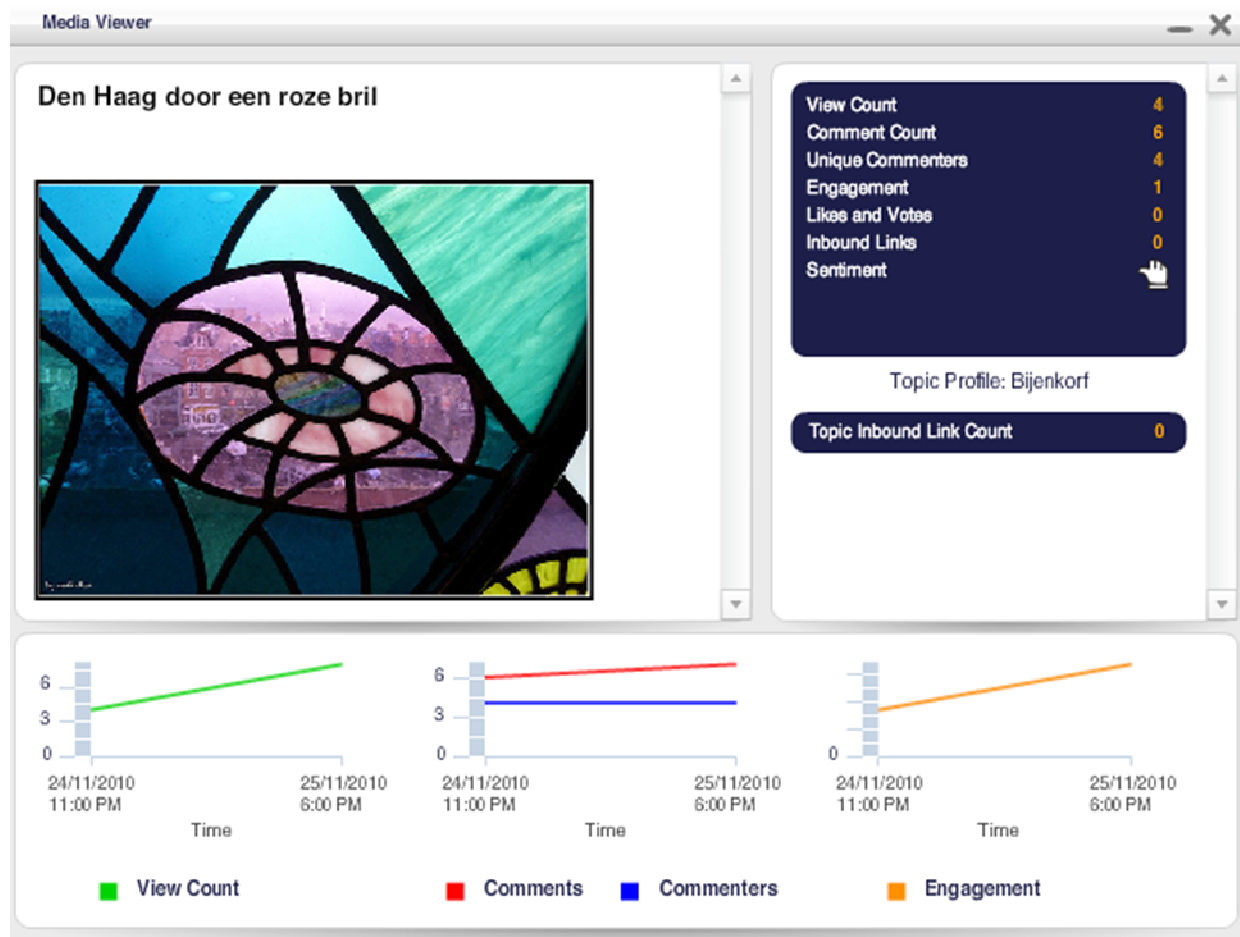
**Aantal reacties
groeit,
Piek verkoop Selfridges Group**

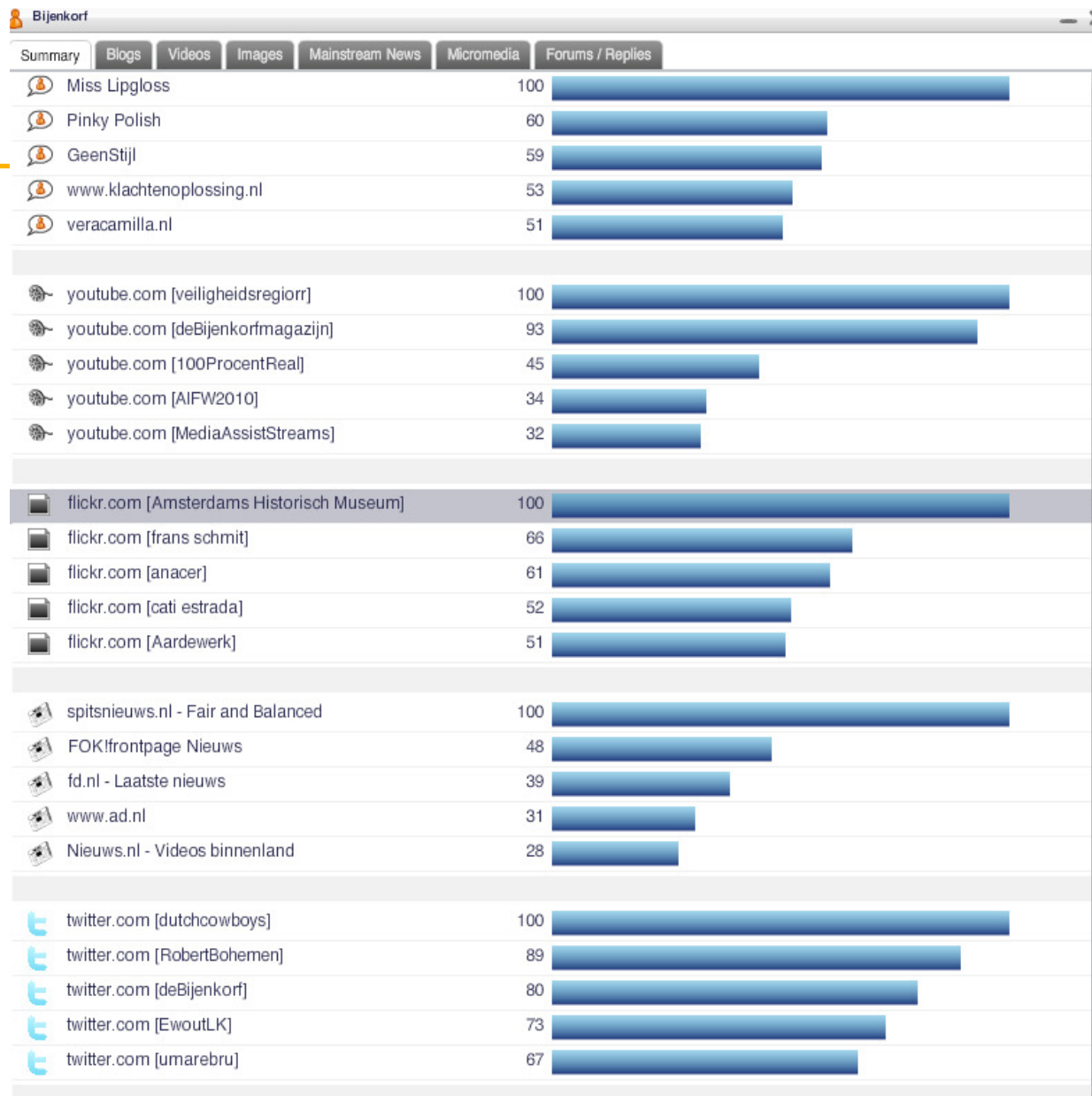
limited gaat koopt familiebedrijf store **verkocht**
#bijenkorf amsterdam internationale warenhuiscgroep
bereikt overeenstemming nieuwe dutch @debijenkorf
lijft dochteronderneming eigenaar onbekend london
canadees owner onderdeel retail handen **verkoopt**
department #selfridges **selfridges** voorgenomen
snaps overgenomen warenhuis persbericht
warenhuisketen neemt acquire verkoop investments
nieuws v&d luxury luxe chain canadese holland
bijenkorf maxeda wittington group

Waar wordt het meest gesproken over de Bijenkorf?



Variatie van tweet naar foto's





Influencers:
Bereik, reacties,
volgers, views

Miss Lipgloss

Youtube

Flickr.com

Spitsnieuws

Twitter:

-Dutchcowboys

-RobertBohemen

-Bijenkorf

Conclusie : Customer Experience is Integrale samenwerking

Wat betekent Customer Experience voor onze organisatie?

- 1. Voice of the customer**
- 2. Duidelijk afspraken maken met hun over beantwoording klantvraag!**
- 3. Learning bespreekbaar maken**
- 4. Gezamenlijk verantwoordelijkheden nemen**
- 5. Uniform werken**
- 6. Voorkomen klantirritatie**



Voor de Customer Experience is iedereen verantwoordelijk,

Filiaal: adviseren van producten, betalen via de kassa, voorraad van producten,

Inkoop: assortiment, merkenbeleid, **Marketing:** communicatie, Membership, crm-policy,

Webshop, Administratie en het Klant Contact Center!

Iedereen telt hierin mee!

Wat betekent dit nu alles!

Voice of the customer

Integraal samenwerken binnen de Bijenkorfketen om de klantervaring centraal te zetten:

- Stel de vraag: Wat kan ik doen? Hoe maak ik er een kadootje van?
- We moeten luisteren: Wat zegt de klant?
- We moeten nadenken: Wat betekent dit voor mijn dienstverlening
- We moeten acteren: Welke verbetermogelijkheden zijn er?
- Meetbaar maken : Wat is het effect?



Leren is een ongoing ervaring, de klant verandert iedere dag!

Dus:

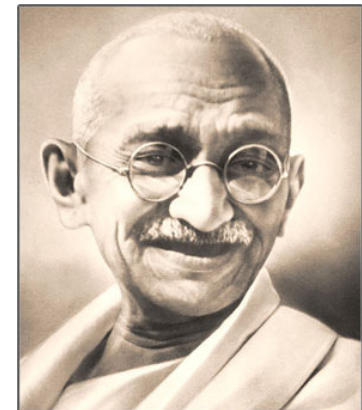
22

*Onze hele organisatie moet klantgedreven willen zijn. We luisteren naar de klant! We leggen een stevig fundament neer van kennis over de klant. **We willen leren** van de (on-line) contacten We gaan actief de dialoog aan met de klant. **We denken vanuit de dialoog met de unieke klant, niet vanuit reputatie of angst voor incidenten** **We moeten authentiek zijn** *Alle regels voor persoonlijk contact gelden ook voor social media. De Klant is Uniek!**

We kunnen het
alleen zelf doen
én alleen maar
samen!

Wees de verandering die je in de wereld wil
zien gebeuren

Mahatma Gandhi
Politicus (1869-1948)



Vragen?

