



Albert Heijn @ PvKO



PvKO – 18 januari 2017



MatchQ

felicitteert Caren Bouwmeester
winnaar van de CCMA Awards -
Manager of the year 2016!



Van Customer Support naar Onze Klantenservice

Visie besluit Juni 2015

CUSTOMER SERVICE

De slag in de toekomst van gaat over het volledig beheersen van de customer journey. Om in elke stap, elke dag het verschil te maken



We behandelen de klant tot het moment dat de klant tevreden is vanuit de vraag/klacht die is neergelegd

Customer Support draagt bij aan het echt denken vanuit de klantrel (pv ult aanbod

Huidige klantprobleem staat centraal

"Mijn probleem is goed en snel opgelost"



CUSTOMER JOURNEY

Wij willen als directe producente de reis van de klant naar onze winkel op hoofd in het oplossen van de

CUSTOMER CARE

De slag in de toekomst gaat over wie je als merk bent en hoe je acteert. Met de klant op "tweet" afstand



We behandelen de klanten in de geest van de merkeigenaar en beoordeling van de medewerker

Customer Support is symbool en bewijsvoering voor klantgerichte en lerende cultuur

Medewerker staat centraal

"Het was alsof ik de directeur zelf aan de lijn had"

Rapporteert aan CEO en gesitueerd in het atrium

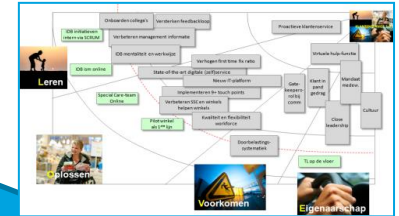
Kosten ++ Medewerker ++ IT +/- KPI Omzet

We zijn ons als Directie bewust dat wij in de online wereld net zo dicht bij de klant staan als vroeger Albert Heijn in zijn winkel. Elke klacht - opmerking kon direct worden opgepakt. Kijkend naar onze strategie zou Customer Support eigenlijk aan top van de piramide moeten zitten.

Ik heb zelf als Directie al langer staan dat ik meer contact met klanten zou willen hebben. Als Customer Support naast ons zit heb ik dat 1 deur verder en koop ik zo binnen. Eigenlijk is dit te vergelijken met Corporate PR.

Leren	Van feedback wegvuiven Van klantenservice als afdeling Van costcentre	Naar top of mind bij management Naar klantenservice als integrale prioriteit Naar valuecentre
Oplossen	Van one size fits all Van traditionele kanalen Van grijze muis Van voor de winkel oplossen	Naar altijd moeiteloos en soms 9+ Naar toonaangevend in zelf en crowdservice Naar 100% 'spot on' interactie op app en social Naar door de winkel oplossen
Voorkomen	Van functioneel afhandelen Van issue management Van technologie als bijzaak	Naar proactief oplossen Naar 'tot 1 gaatje' om te voorkomen Naar technologie als strategische prioriteit
Eigenaarschap	Van procedures Van 'sich laat maar' Van verstopt en solitair	Naar persoonlijk betrokken Naar 'Yes ik regel het' Naar een geliefde klantenservice

EEN GELIEFDE KLANTENSERVICE



Start Onze Klantenservice November '15

Redesign besluit Jan. '15





ONZE KLANTENSERVICE

*Samen op weg naar de meest geliefde
klantenservice van NL*



Leren



Oplossen



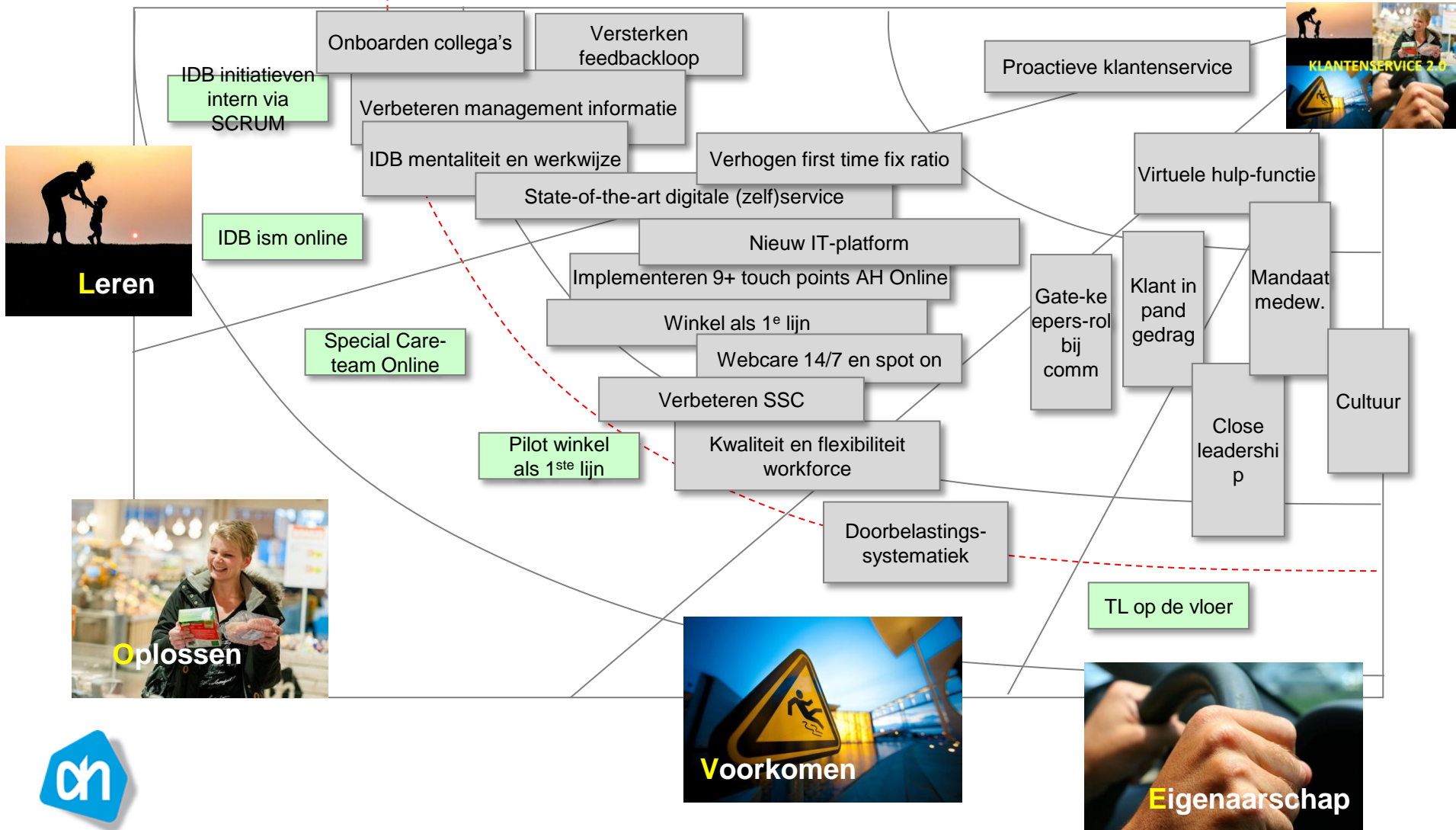
Voorkomen



Eigenaarschap

Onze Roadmap

2015 **1 nov. 2015** 2016 2017/18/19 2020



Oplossen - Meest geliefde medewerkers



Mandy van Hese · Albert Heijn
16 maart · 🌐

Lieve medewerkers van Albert Heijn,

Nadat wij vrijdag niet thuis waren ivm de geboorte van onze dochter, is de bezorger 's avonds terug gekomen maar stond helaas voor een dichte deur. Mijn vriend was onderweg en jullie hebben elkaar waarschijnlijk niet gemist. Na een telefoontje met jullie is hij op de snelweg omgekeerd om de boodschappen alsnog bij ons te bezorgen, waarvoor onze grote dank!!! Gisteren ontvingen wij een pakketje met daarin een cadeau voor onze dochter, dit vinden wij zo bijzonder! Heel erg bedankt voor alles! 🙏🙏🙏

👍 Leuk 🗨️ Reactie ➦ Delen

👍 🙏 🙏 1,4K Populairste reacties

31 keer gedeeld 29 reacties

Albert Heijn Beste Mandy, wat fijn om te lezen dat het goed is opgelost! 😊 Van harte proficiat met de geboorte van jullie dochter en veel geluk gewenst! 🙌 Bedankt voor je bericht! 🙏 Jasper
Vind ik leuk · Beantwoorden 👍 41 · 16 maart om 15:48

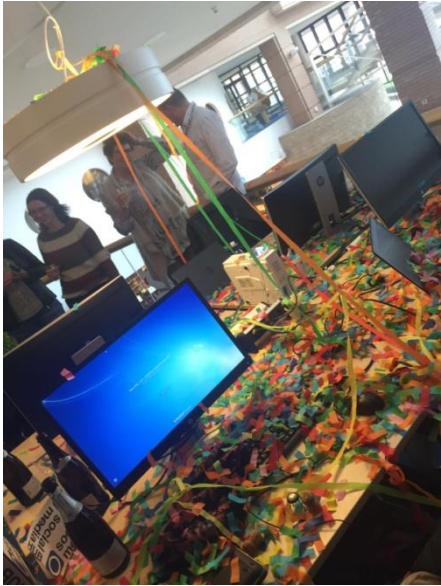
Paulien de Boer Romy de Boel, wat coo!!
Vind ik niet meer leuk · Beantwoorden 👍 2 · 16 maart om 21:16
➦ 3 antwoorden

Daniëlle Elzinga Viester Dat is Albert Heijn!!! Al jaren "mijn" winkel!!
Vlak voor kerst ben ik van de trap gevallen en dat ik eindelijk weer een beetje kon lopen ben ik met mijn man naar de Albert Heijn gegaan, iedereen was zo blij mij weer te zien, kreeg een grote bos bloemen... Meer weergegeven
Vind ik leuk · Beantwoorden 👍 4 · 17 maart om 9:14
➦ 1 antwoord

Grea Koekoek-huisman Albert Heijn geeft elos baby olie en wascuim weg? Zou toch denken dat ze niet alleen hun eigen service promoten maar ook producten uit het eigen assortiment...

Schrijf een reactie...

Oplossen - Social Media HUB



Leren- Echte verhalen

Beppies Boodschap is vanaf nu: **EVERYBODY (b)APPIE!**

Everbody (B)Appie

Verhalen van onze klanten



Gratis ARIEL 3in1 PODS

Deze week gaven wij een cadeau weg aan een geselecteerde groep klanten. Gratis ARIEL 3in1 PODS.

Wat hield onze klant bezig?



Met iedere week drie onderwerpen die onze klanten bezig houden

Wat zeggen onze klanten?

Wij plaatsen altijd echte verhalen van onze klant..

Jan



"Ik ben afgelopen zaterdag naar baarn gegaan voor de ariel gratis artikel, toen ik dit vertelde aan de servicebalie, gaven ze aan dat er zo iets niet bestaat en dat het niet bestaat en dat het geen ah actie is"

EN

Serafina




"Ik heb onlangs een nieuwe bonuskaart. Nummer heb ik veranderd in mijn profiel maar in de mail staat nog steeds het oude nummer. Kunnen jullie het aanpassen? En mij een nieuwe mail sturen met de aanbieding voor het proefpakketje van Ariël wasmiddel?"

Gevuld met échte verhalen van echte klanten ... die JIJ kunt aanleveren!

Iedere dag beter

Team CSM baait! Hebben er alles aan gedaan om nog samples in de winkel te krijgen. Redemptie was hoger dan verwacht. Oplossing: looptijd verlengen zodat er beter te sturen is. Mailing in batches uitsturen. Kans: Hoe krijgt de klant nu op haar nieuwe Bonuskaart haar aangeboden exclusieve deal?

Hoe hebben we het opgelost en wat zouden we nog beter kunnen doen?



Met input van de betrokkenen over hoe we het de volgende keer beter doen

Leren – Iedere dag beter

Iedere Dag Beter bij Onze Klantenservice

Hoe goed helpen we onze klant?

Waar heeft onze klant last van?

Start	Wat	Impact	Wie	Klaar

Hoe gaat het met ons?

Wat zijn we aan het IDB-en?

Welkom	Kansen
Planning	Tot snel

Start	Wat	Impact	Wie	Klaar

Onze successen en kansen



Voorkomen – ‘Onze Klantenservice’



Eigenaarschap - Value Center





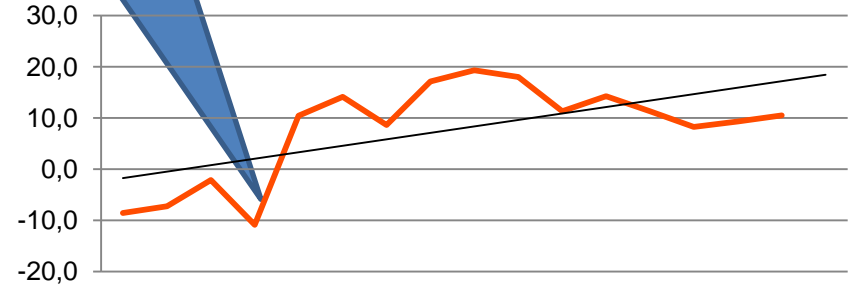
Onze Klantenservice

Dit zijn de resultaten



Start 'Onze Klantenservice'

NPS klantenservice



MBO 2016 84%; + 30% punt tov 2014

NPS +20 tov 2015 (gem 2016 NPS 15)



20+ 'Best Social Media' sinds 1 nov '15



Een muur vol special moments!



Vragen?

Site visit CCMA
December 2016





Dank jullie wel!

dh