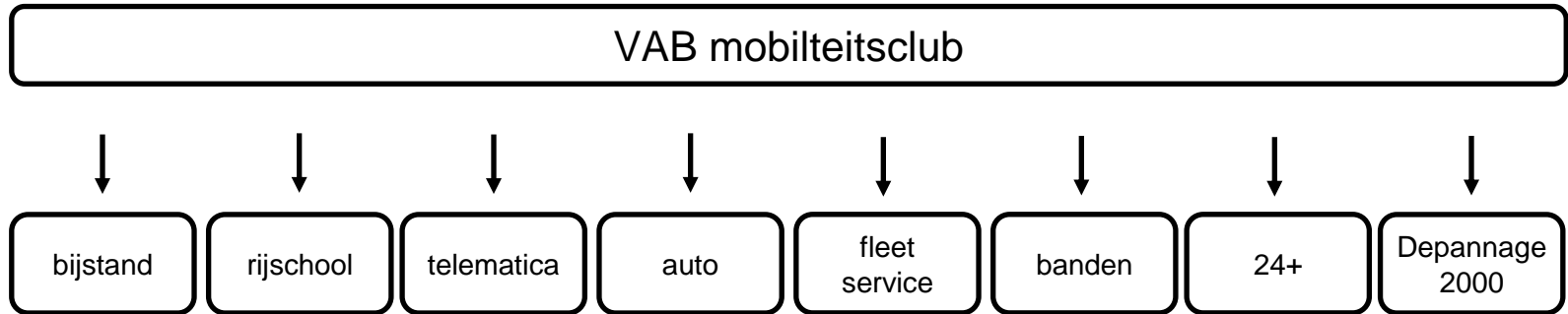


Lid van VAB of niet,
bel ons!



Wie is VAB?



NPS

NPS van
55
algemeen

NPS van
75
na pech



Wegwachters worden onthaald als helden





Maar dat is ook bij de wegenwachters van onze concurrent het geval.
Een hoge NPS is dus geen garantie op zich



Focus gelegd op klanten die inbellen met pech, maar geen aansluiting hebben



Customer journey



Pech

Info
online

belt
VAB

centrale legt
aansluitings-
recht uit

wachten
op
wegen-
wachter

wegen-
wachter
moet 50
km
slepen

moet extra
bijbetalen,
voor niet
leden 20 km
inbegrepen

krijgt lidkaart,
maar moet
verder zelf
uitzoeken wat
men heeft



Hoe gaan we te werk?

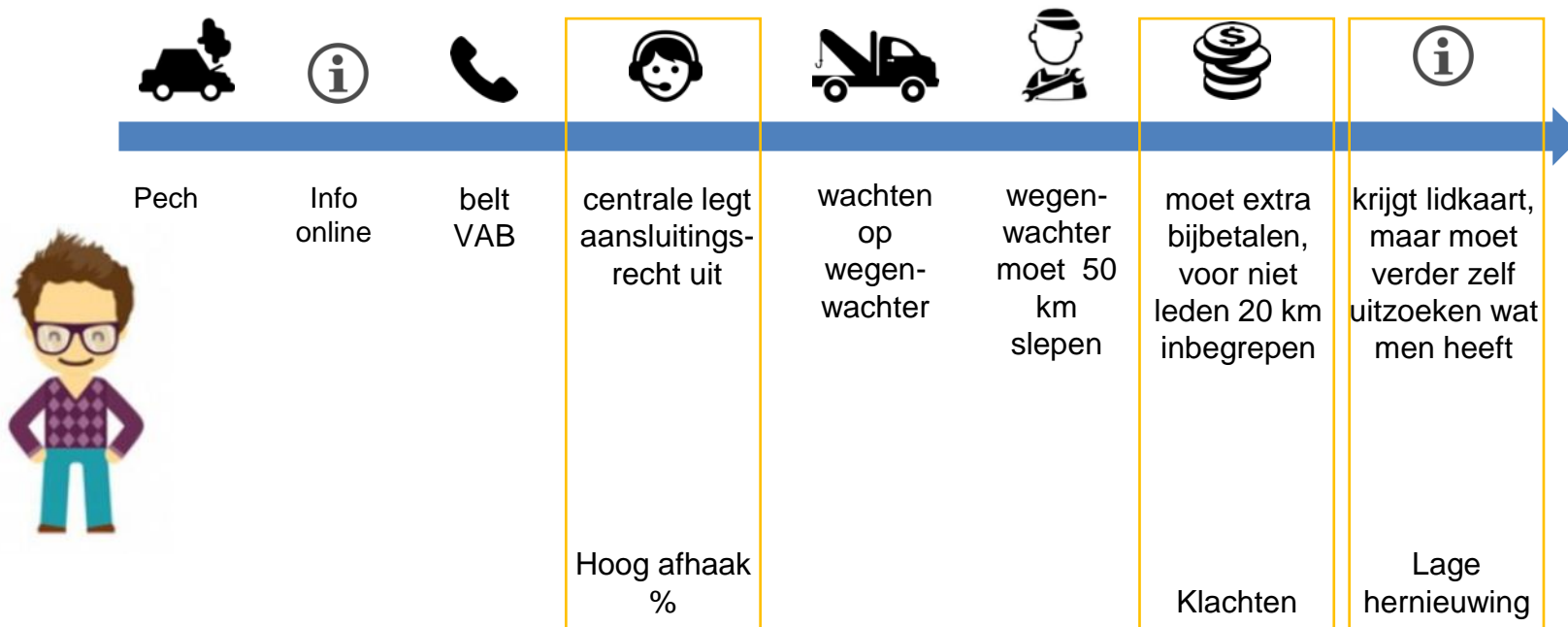
Data

Analyse

Plan

Implementatie

Data



Analyse



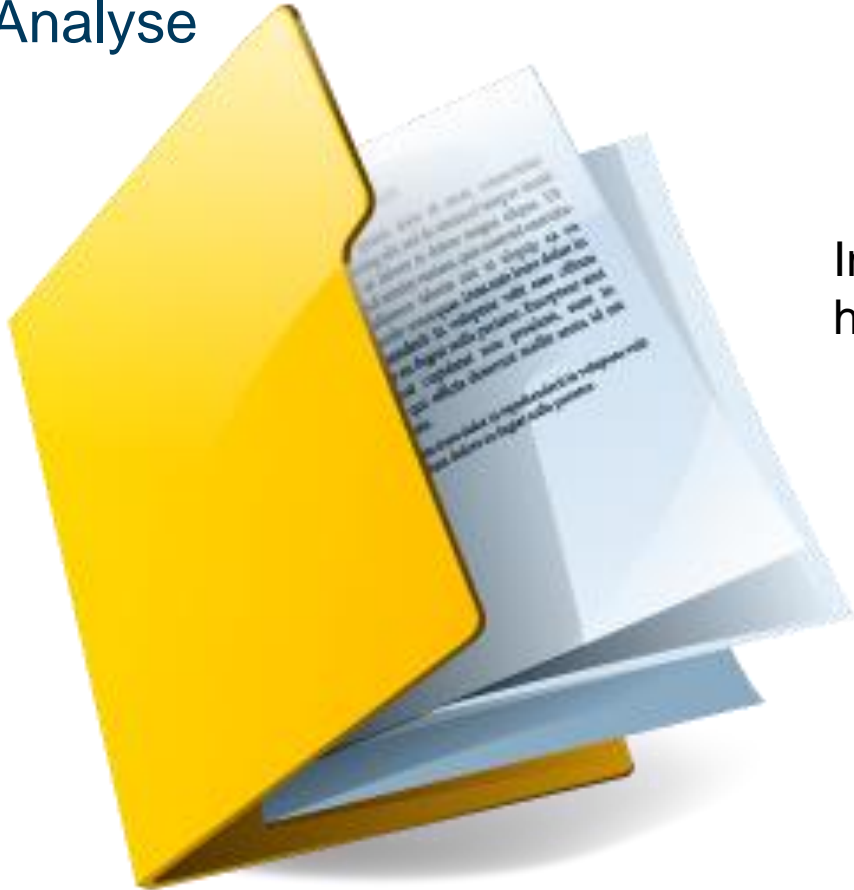
Op het internet is weinig 'officiële' info te vinden

Analyse



Als je niet aangesloten bent,
betaal je een boete

Analyse



Info over wat de klant gekocht heeft is beperkt



Plan

Transparantie verhogen



Plan



Samen met de teamcoaches



Plan



Nieuw script



Plan



Transparantie op de site





Vragenronde