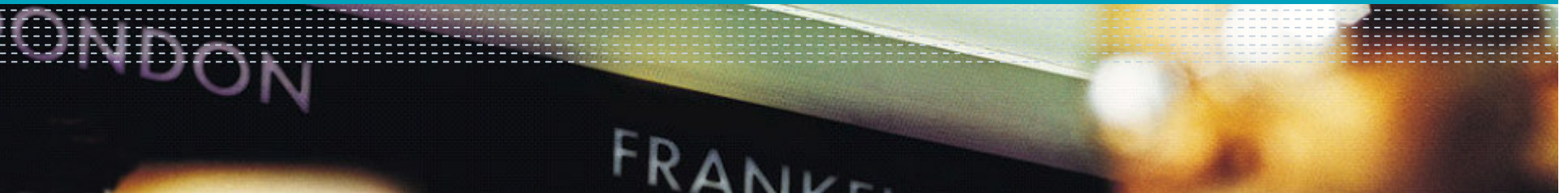


“Wat goed is voor de klant is goed voor het bedrijf”

CRM zit in de DNA van Robeco Direct



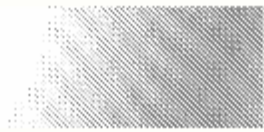
Thijs van Koppen
Directeur Finance & Operations
Mariënhof Amersfoort

Agenda

- Robeco Direct
- Ontwikkeling klantsegmentatie
- Customer Advocacy
- Younique van Robeco

Robeco Direct

1. Business unit van Robeco
2. Verantwoordelijk voor particuliere klanten/klein zakelijk
3. Assets under Management ongeveer 12 miljard
4. 450.000 klanten
5. Producten op het gebied van vermogensvorming
6. Diensten m.b.t. adviesering en monitoring



Ontwikkeling klantsegmentatie

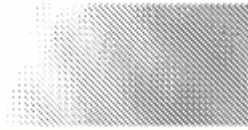
MENSEN

MENSEN



MENSEN

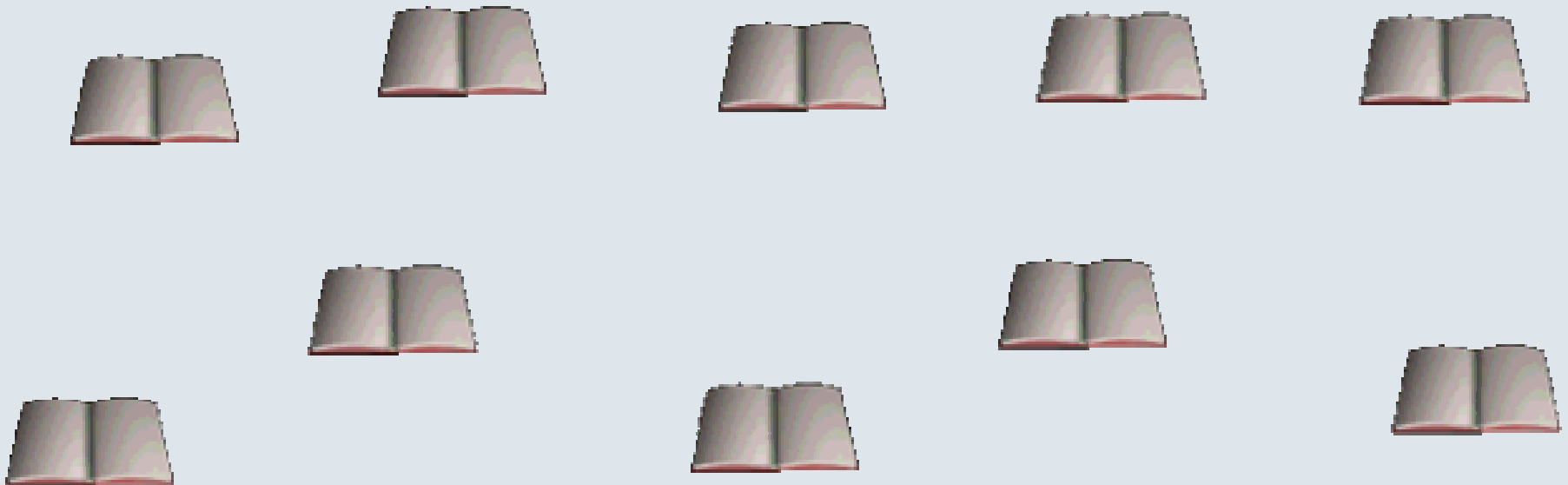
MENSEN



Ontwikkeling klantsegmentatie

Van: 450.000 klanten

Naar: 10 Verhalen



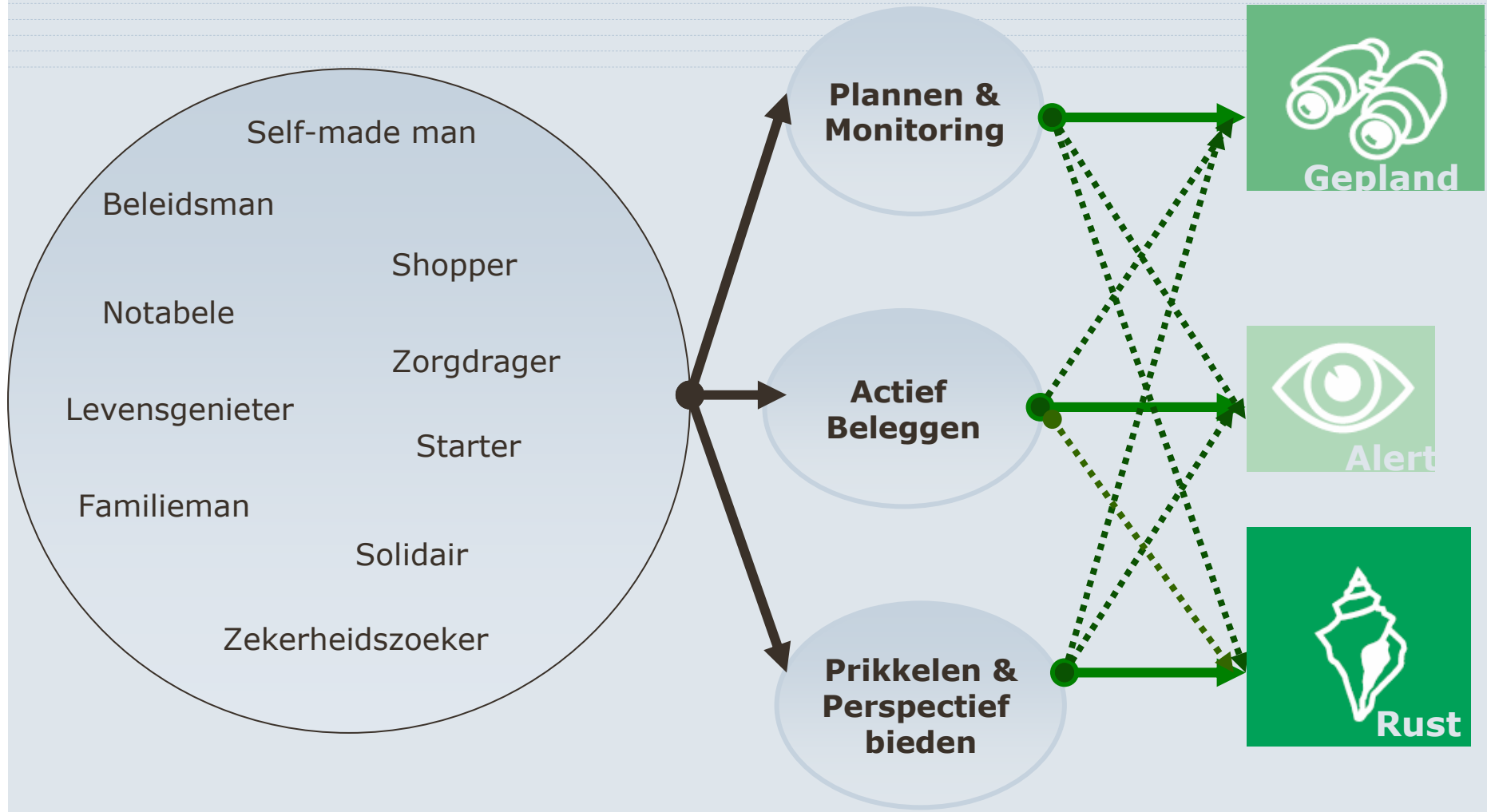


Op individu zo uniek mogelijk, door op groepsniveau zo homogeen mogelijk te zijn.

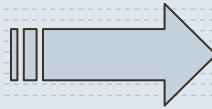


Van 10 Verhalen

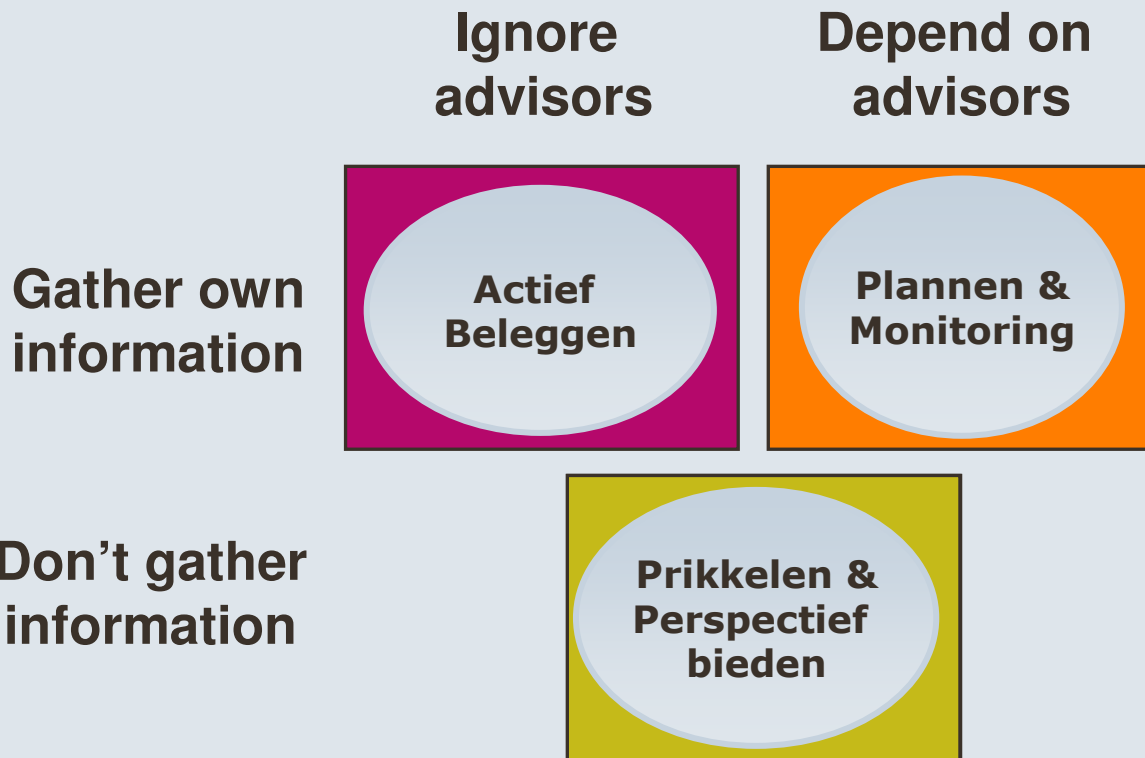
3 typeringen 3 Bedieningsconcepten



Robeco Direct



Forrester



Customer Advocacy



Creating the YOU van Yunique

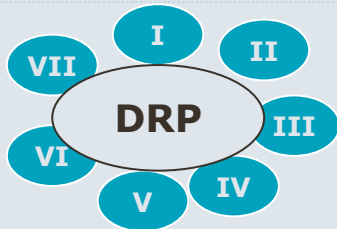
The online fund bank, building customer success

YOU**NI**QUE
VAN ROBECO



Maatwerk

Combinatie van :



**..maakt een kleine 1.000 verschillende profielen.
Ieder individueel profiel is de basis voor individuele dienstverlening**



ROBECO

Robeco Direct Commercial

YOUNIQUE
VAN ROBECO

