



ALTUITION⁹⁺
THE ENGAGEMENT ENGINEERS

De 9+ organisatie

van marketshare naar mindshare



***Inspiratiesessie Platform
Klantgericht Ondernemen***

***Stephan van Slooten &
Lotte Breunnesse***

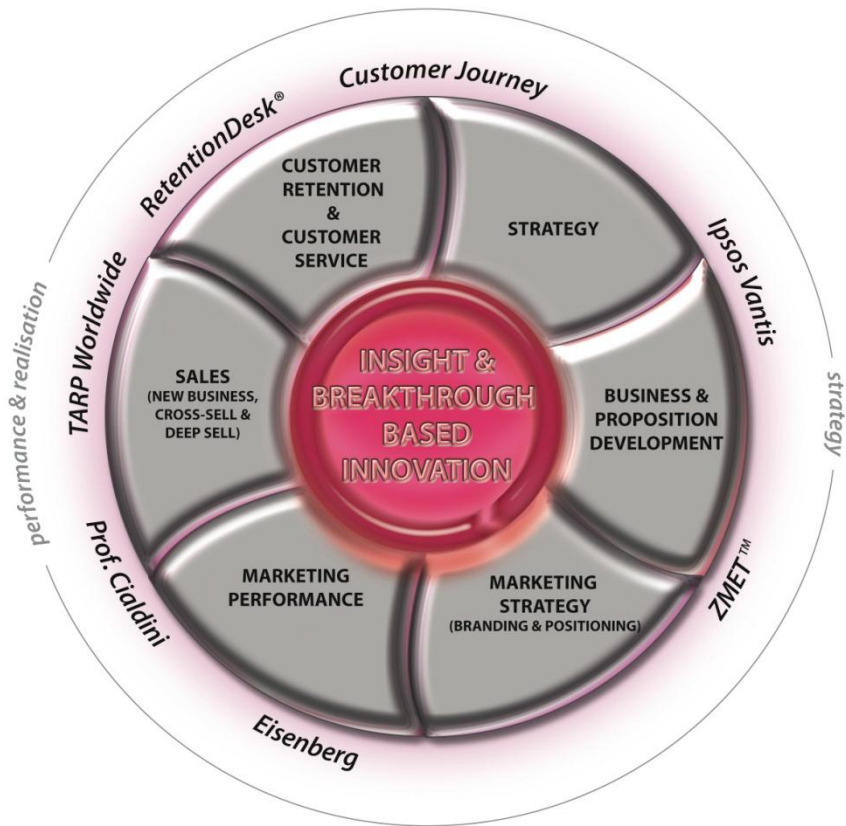
25 januari 2012



**Hoe kan uw organisatie
de klantbeleving centraal stellen,
'binnenkomen' bij de klant en een
9+ organisatie worden?**



Dienstverlening Altiution: Het harde rendement van zachte factoren



International licenses & experience tools

Insights & Journey



Surprising Insights through ZMET™

CUSTOMER JOURNEY

Emotional Service & Process Engineering

Persuasion & Psychology



Prof. Robert Cialdini's principles of persuasion: "selling" becomes "getting to buy"

Market assessment for innovation



Determining the market potential of innovative propositions

Purchasing psychology



Conversion improvement through insight into purchasing psychology

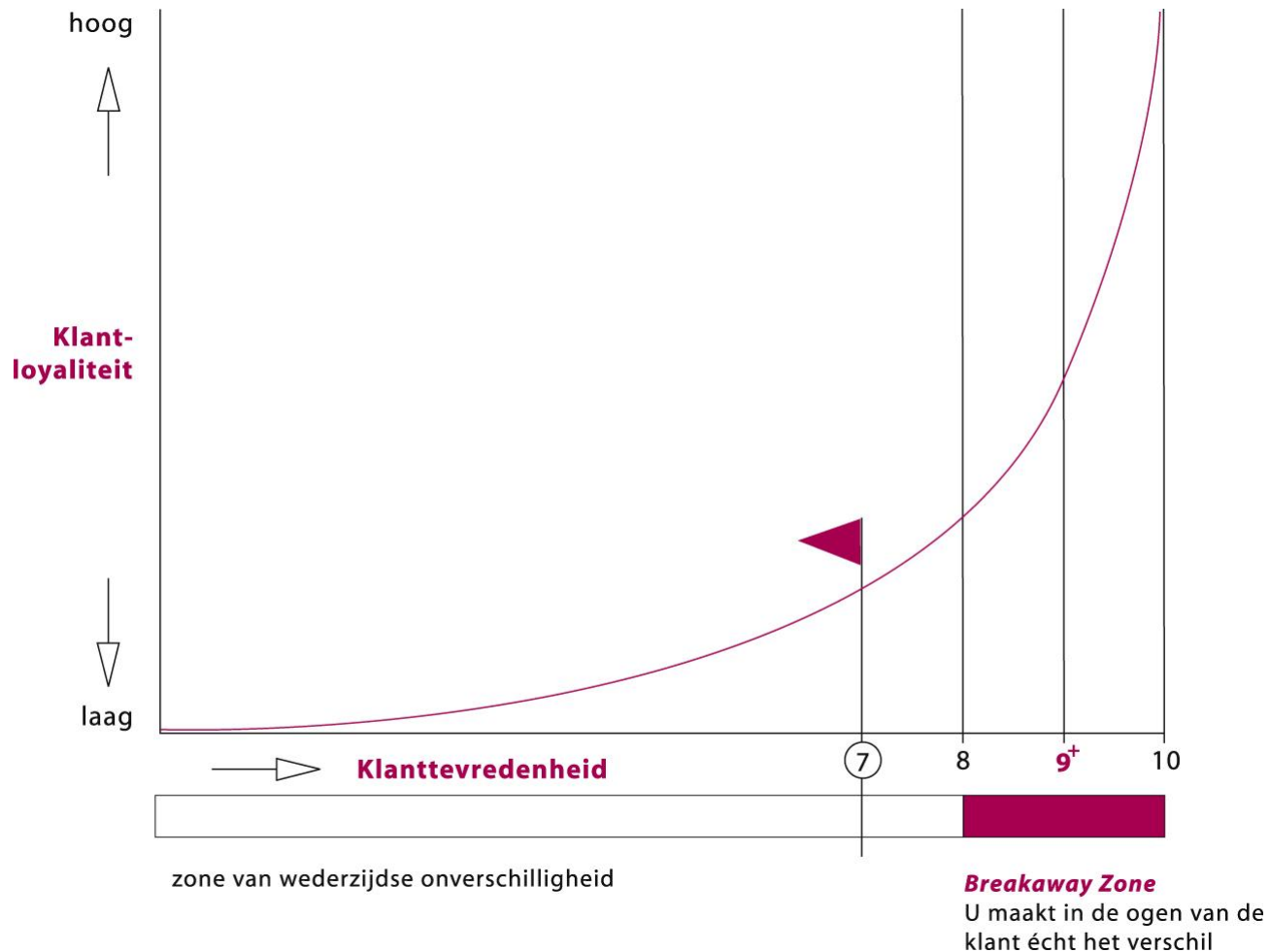
Customer DISsatisfaction



Pain Points Analysis method maps out customer DISsatisfaction



Klanttevredenheid: een voldoende is onvoldoende

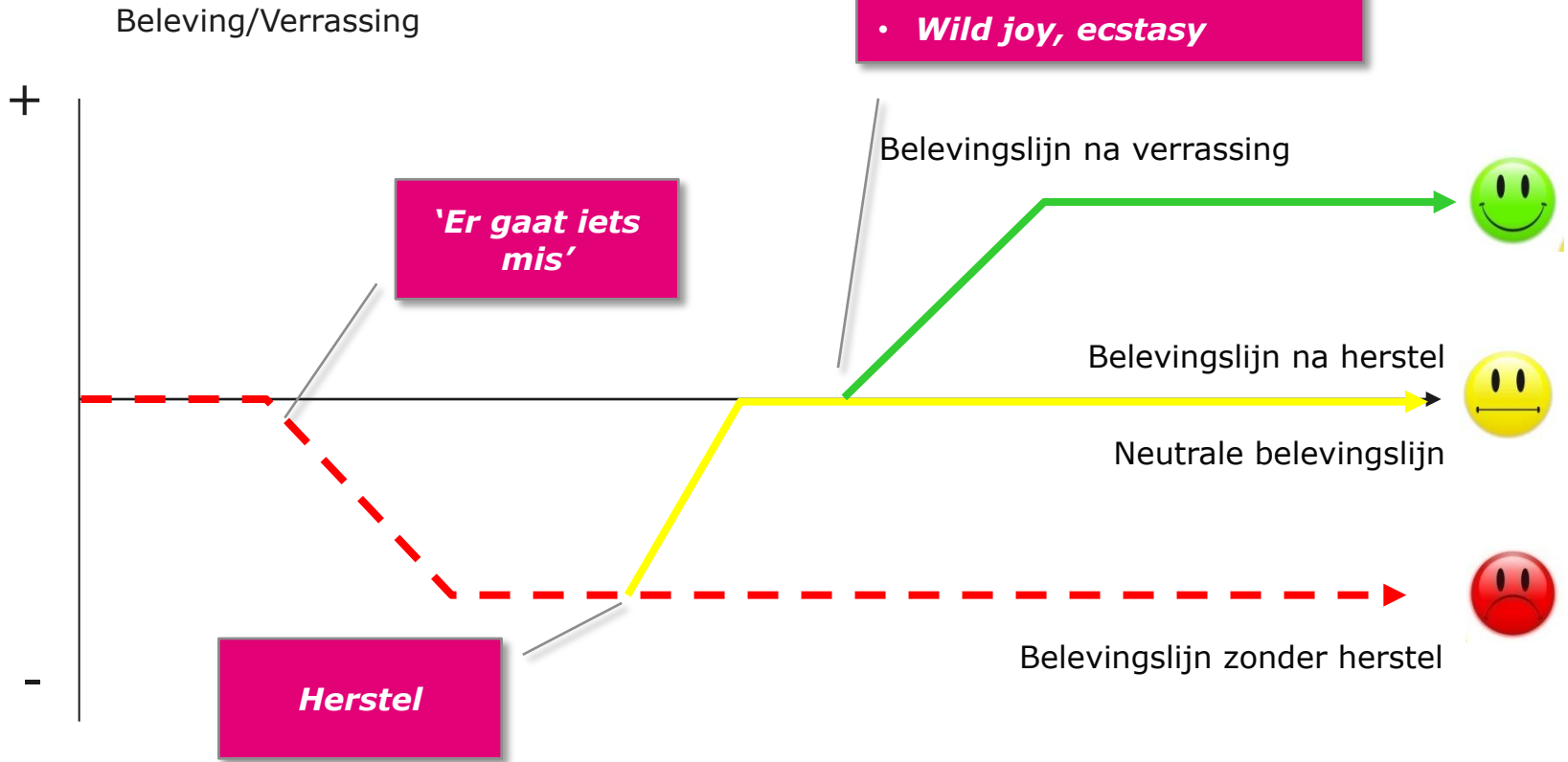




Belevingslijn

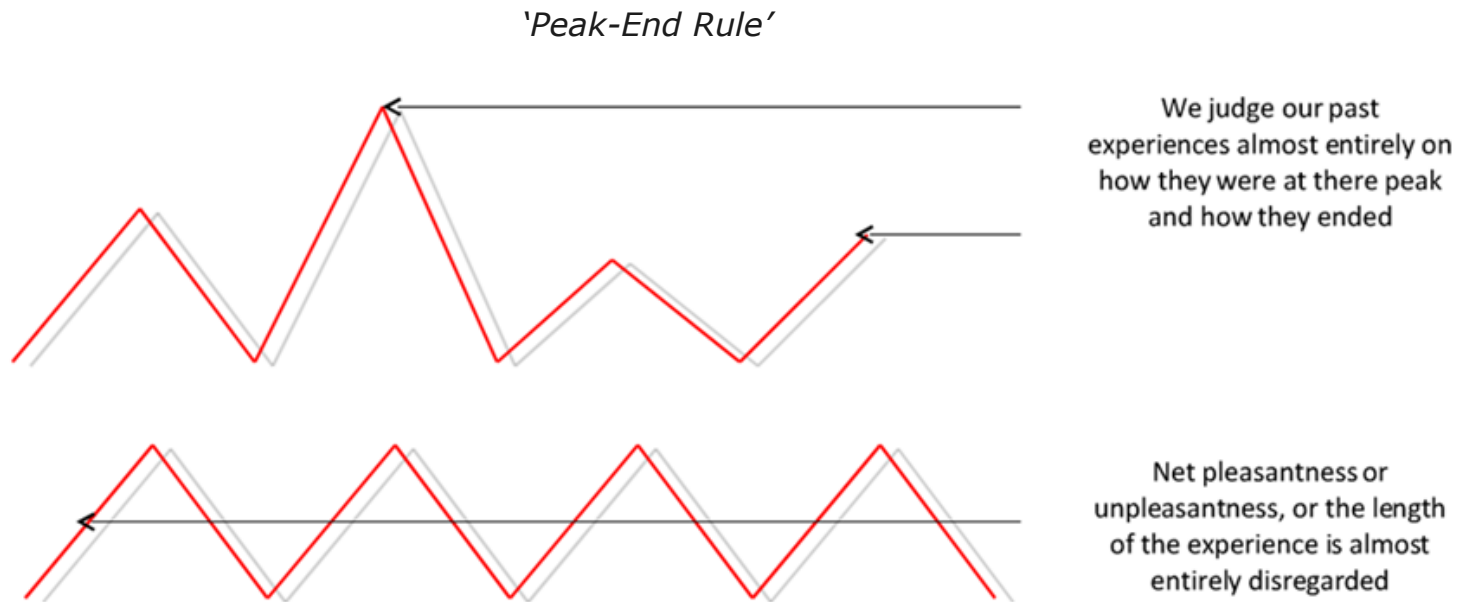
9+
Vertalingen in het Engels:

- *Pleasant surprise*
- *Madness*
- *Wild joy, ecstasy*





'Peak-End Rule' on people's memory of experiences



Source: 'Peak End Rule' Danny Kahneman, Nobel Prize Winner

Voorafgaand aan klantproces

- Begrijpen wat je koopt
- Verwachtingen afstemmen
- Proces afstemmen



Klantproces

- Pro-actief: Welkomst-call
- Pro-actief: Intake
- Pro-actief: Info bij 'alles voor de eerste keer'
- First-time-user advantage
- Relatie persoonlijk maken



Na proces klant worden

- Verrassen (service boven verwachting)
- Relatie levend houden (persoonlijk maken)
- Geen onverwachte verrassingen
- Pro-actief: nieuwe informatie of kansen

- ▶ **Momenten van de Waarheid achterhalen**
- ▶ **Onuitgesproken verwachtingen achterhalen en overtreffen**
- ▶ **Begin bij bestaande klanten!**



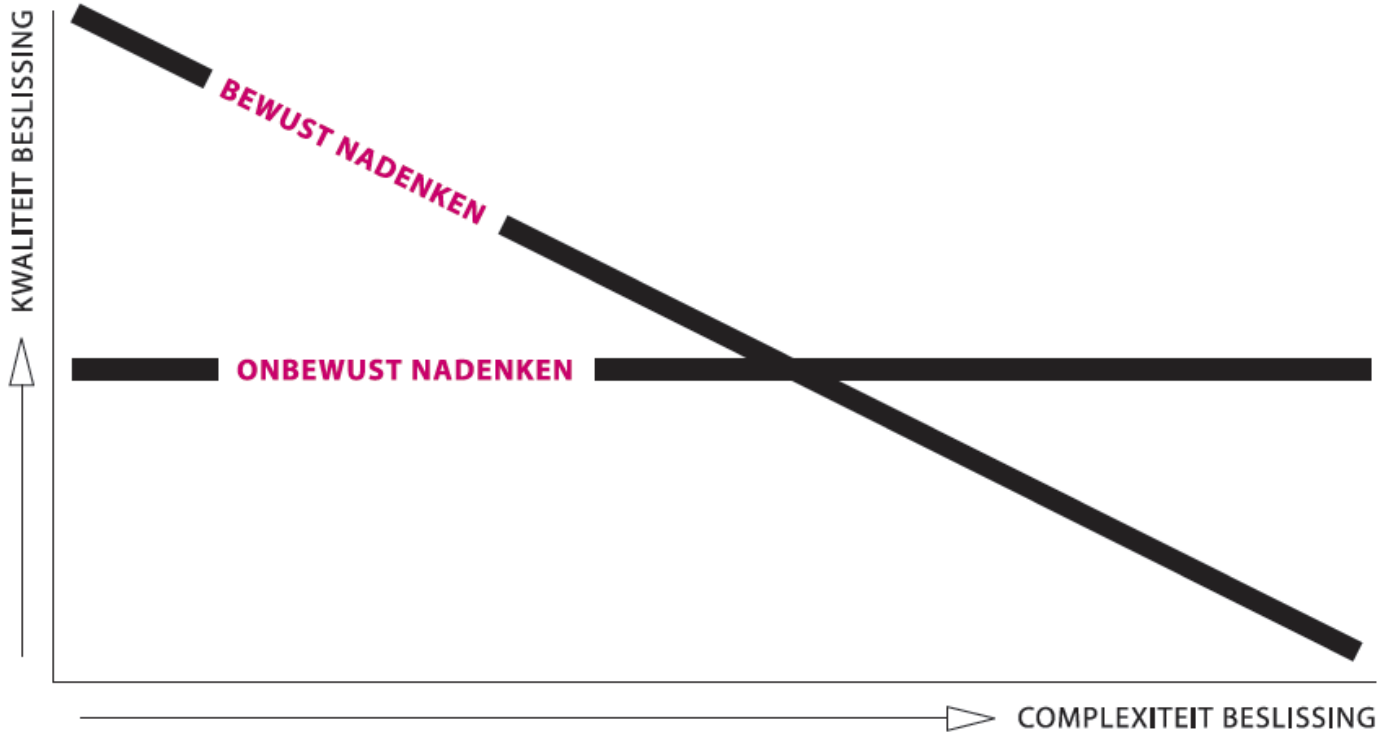
Hoe komen we er achter? Gewoon maar vragen?





Ap Dijksterhuis: 'Het slimme onbewuste' (2009)

10% / 90% regel
Onbewust nadenken
200.000 x !



Bewust versus onbewust

- ▶ Onze gedachtegang vindt voor **90 tot 95%** plaats in het **onderbewustzijn** en voornamelijk in de vorm van **beelden** (metaforen) (Harvard Business School).
- ▶ Emoties & gevoelens worden ervaren in het bewustzijn, maar **aangestuurd door onderbewustzijn**. Het bewuste is hoogstens een **matige persvoorlichter** van het onderbewuste
- ▶ Bij complexe keuzes (veel informatie) leidt **onbewust kiezen** tot **betere keuzes**. Als hoeveelheid informatie toeneemt, neemt de kwaliteit van bewust nadenken snel af.



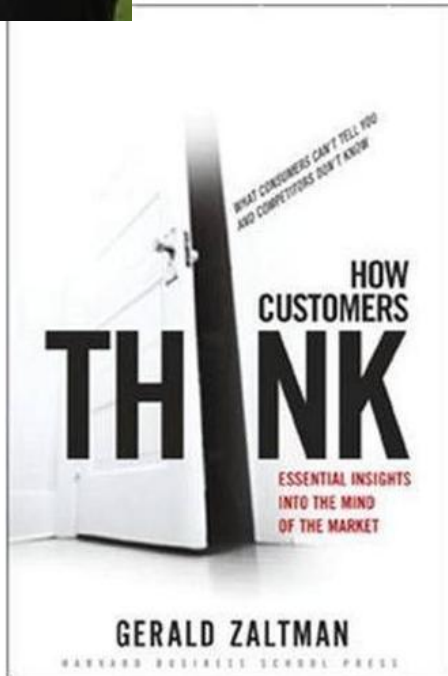
**Bewuste mening kijkt vaak af van onbewuste mening.
Bewuste mening slechte voorspeller van menselijk gedrag.**



De ZMET®-methode: een doorbraak in onderzoekstechnieken en meetbaarheid van onbewuste behoeften en drijfveren. Ontwikkeld door Prof. Gerald Zaltman, Harvard Business School.

Kenmerken:

- ▶ werken met metaforen
- ▶ één-op-één interviews; 2 - 2,5 uur
- ▶ beelden van respondenten
- ▶ 7 psychologische oefeningen
- ▶ 12-16 interviews; 90% van onbewuste drijfveren



"Altuition has an exclusive license within the Netherlands to use the patented ZMET method developed by Gerald Zaltman at the Harvard Business School. The ZMET patent (USA Patent Number 5,436,830) is owned by Olson Zaltman & Associates, LLC. This license is authorized by Olson Zaltman & Associates, LLC."



CUSTOMER JOURNEY
Emotional Service & Process Engineering

Positieve Emotie Verzekerd

**De Customer Journey van
Zilveren Kruis Achmea**

“Wie nergens in geloofd zal ook nooit iets veranderen”



Loyale klanten, tevreden medewerkers...

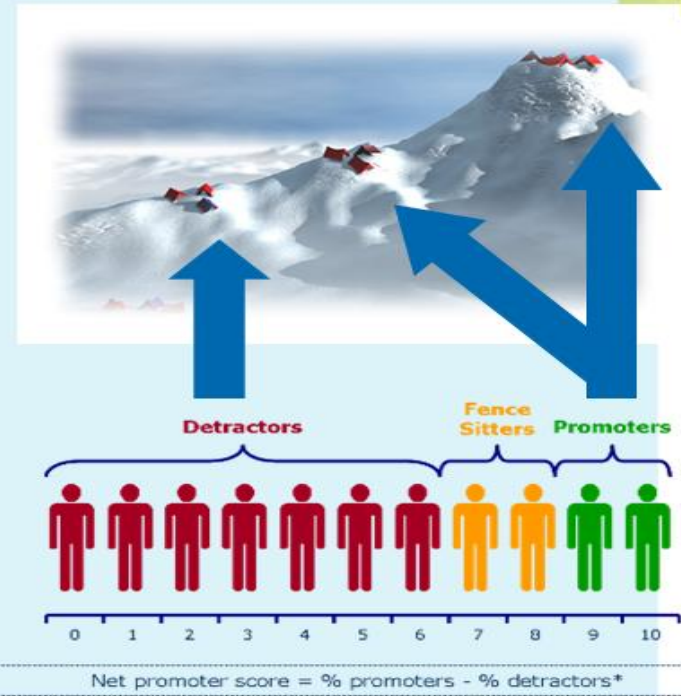
Resultaat

Periode 2007 – 2011

NPS van -35 naar +8

Medewerkertevredenheid van 6,2 naar 8,3

Kosten -30%



Resultaat

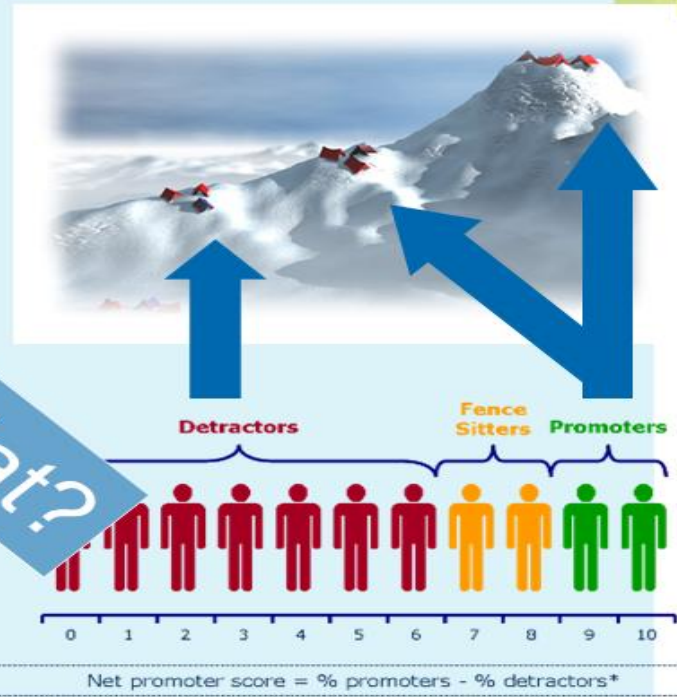
Periode 2007 – 2011

NPS van -35 naar +8

Medewerkertevredenheid van 6,2 naar 7,8

Kosten -30%

Hoe doe je dat?





Customer Journey

- ▶ Een klant gebruikt een aangeboden dienst of een aangeboden proces nooit als iets wat “op zichzelf staat”.
- ▶ De dienst of het proces is slechts één onderdeel in de reis van de klant.
- ▶ Door te begrijpen welke stappen de klant doorloopt (voorafgaand aan de dienst/proces, tijdens en daarna) en welke emoties hierbij een belangrijke rol spelen, krijgen we inzicht in:

- Het paradigma waarmee de klant met ons in aanraking komt.
- De emoties die voorafgaan aan onze dienstverlening.
- De pijnpunten die onze dienstverlening teweeg kan brengen, met het oog op de vervolgstappen van de klant.
- Aangrijpingspunten om onze klant in onze dienstverlening te deligheten.



Customer Journey-methode

- ▶ Customer Journey geeft visueel inzicht en overzicht in:

De **klantcontext**:

- Onder welke omstandigheden vindt welk gedrag plaats?
 - Wie zijn hierbij betrokken?
- Welke rol speelt *tijd* bij dit gedrag?

De **klantbeleving**:

- Wat verwacht de klant op welk moment?
- Wat voelt en ervaart de klant?
- Welke (onbewuste) drijfveren, emoties zijn bepalend voor beleving en gedrag?

tijdlijn

De **contactmomenten** met het bedrijf:

- Zijn de contactmomenten op het juiste moment?
 - Ontbreken er contactmomenten?
 - *Wat gebeurt er vóór en na een contactmoment?*

De '**black box**': onzekerheid, onduidelijkheid over wat het bedrijf wel (of niet) doet (onder de 'line of visibility')



Voorbeeld van een Customer Journey

- Huidige situatie: nieuw adres doorgeven -

Klantcontext

Emotie: onzekerheid.
Na verhuizen adreswijziging doorgeven aan zorgverzekeraar



Emotie: bureaucratie emotie.
Via telefoon doorgeven adreswijziging



3 dagen later

Emotie: onzekerheid, bureaucratie emotie.
Beschikbare huisarts, tandarts zoeken in regio (uitstelgedrag)



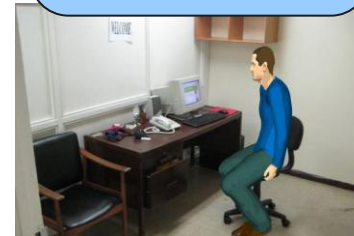
2 dagen later

Emotie: opluchting
Nieuwe documenten zorgverzekeraar ontvangen. Huisarts al geregeld? Nee, maar...



2 dagen later

Emotie: onzekerheid & bureaucratie emotie
Zoeken naar huisarts en tandarts in regio



5 dagen later

Processen Zorgverzekeraar

Call agent
Neemt alleen nieuwe adres op

BO verwerking en
Gereed maken documenten

Versturen nieuwe documenten



Voorbeeld van een Customer Journey

- Nieuwe situatie: delight customers -

Klantcontext

Emotie: Onzekerheid.
Na verhuizing adreswijziging doorgeven zorgverzekeraar



Emotie: Bureaucratie emotie.
Via telefoon doorgeven adreswijziging.



3 dagen later

Emotie: onzekerheid.
Zal de zorgverzekeraar belofte over huisarts, tandarts nakomen? JA SMS/ mail ontvangen.



2 dagen later

Emotie: opluchting & delight
Nieuwe documenten ontvangen en overzicht huisartsen & tandartsen.



2 dagen later

Emotie: delight
Vertellen vrienden over goede service zorgverzekeraar



5 dagen later

Processen Zorgverzekeraar

Call-agent neemt adresgegevens op.

Direct bevestiging dat alles in orde is.

Vragen of ze al een nieuwe huisarts & tandarts hebben.

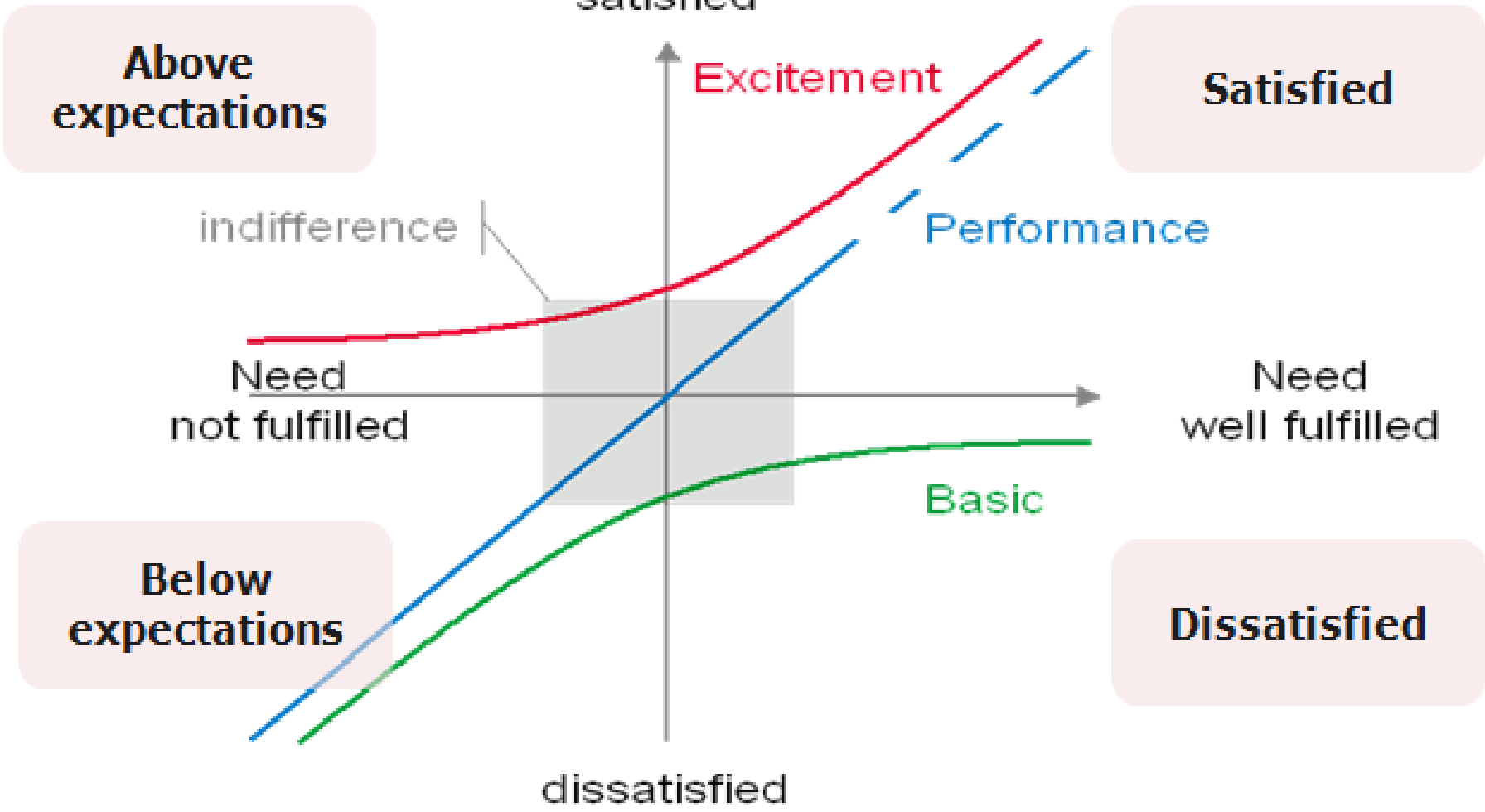
SMS / e-mail: 4 beschikbare huisartsen gevonden

BO verwerking en gereed maken documenten

Versturen nieuwe documenten + overzicht beschikbare huisartsen & tandartsen in regio



9+ focus op excitement-curve



LinkedIn-groep: De 9+ ervaring

De 9+ ervaring | LinkedIn - Windows Internet Explorer

http://www.linkedin.com/groups?viewMembers=&gid=3197006&sid=1322859054137&goback=%2Eanp_3197006_1322859054136_1

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Google linkedin Zoeken Meer >> Aanmelden

Favorieten De 9+ ervaring | LinkedIn Pagina Beveiliging Extra >>

Google Deze pagina is in het Engels. Vertalen met Google Toolbar? Meer informatie Niet in het Engels? Help ons dit te verbeteren Vertalen

LinkedIn Account Type: Basic Stephan van Slooten Add Connections

Home Profile Contacts Groups Jobs Inbox 101 Companies News More Groups Search...

DE 9+ ERVARING De 9+ ervaring Discussions Members Promotions Jobs Search Manage More... Share group

Search members

Search for names or keywords to find specific members of this group.

Search Advanced Search

Group Statistics

CHECK OUT INSIGHTFUL STATISTICS ON THIS GROUP MEMBERS 759

Members (534)

Sorted by: most relevant Showing 1 - 20 of 534

Stephan van Slooten YOU
Partner Altuition, Apeldoorn Area, Netherlands
500+ followers | See activity >

Mark van de Crommert 1st
CEO at Remotely, Amsterdam Area, Netherlands
500+ followers | Unfollow | See activity > Send message

Tim de Raadt 1st
VP Sales, Co-founder at YER, Almere Stad Area, Netherlands
500+ followers | Unfollow | See activity >

Roan Straatsma 1st
Founder at Roan Straatsma Executive Search, Amsterdam Area, Netherlands

Internet | Beveiligde modus: ingeschakeld 100%

21:51 2-12-2011