DE KLANT-ENERGIEKE ORGANISATIE

SONJA STALFOORT

17 maart 2022

Even voorstellen…. Sonja Stalfoort

PUURKLANT

Een strategisch marketingbureau dat organisaties begeleidt in klantgericht ondernemen met meer energie.

Klantproposities
Klantstrategie
Klantcultuur
Klantreis

PUURKLANT

Hoe zorg je er voor dat je vandaag de juiste beslissingen voor morgen neemt?

PUURKLANT

De klantbehoefte is continu in beweging

PUURKLANT

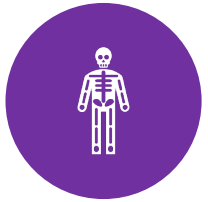
De belangrijkste veranderingen in klantgedrag

Kwaliteit als randvoorwaarde

Hogere eisen aan de klantbeleving

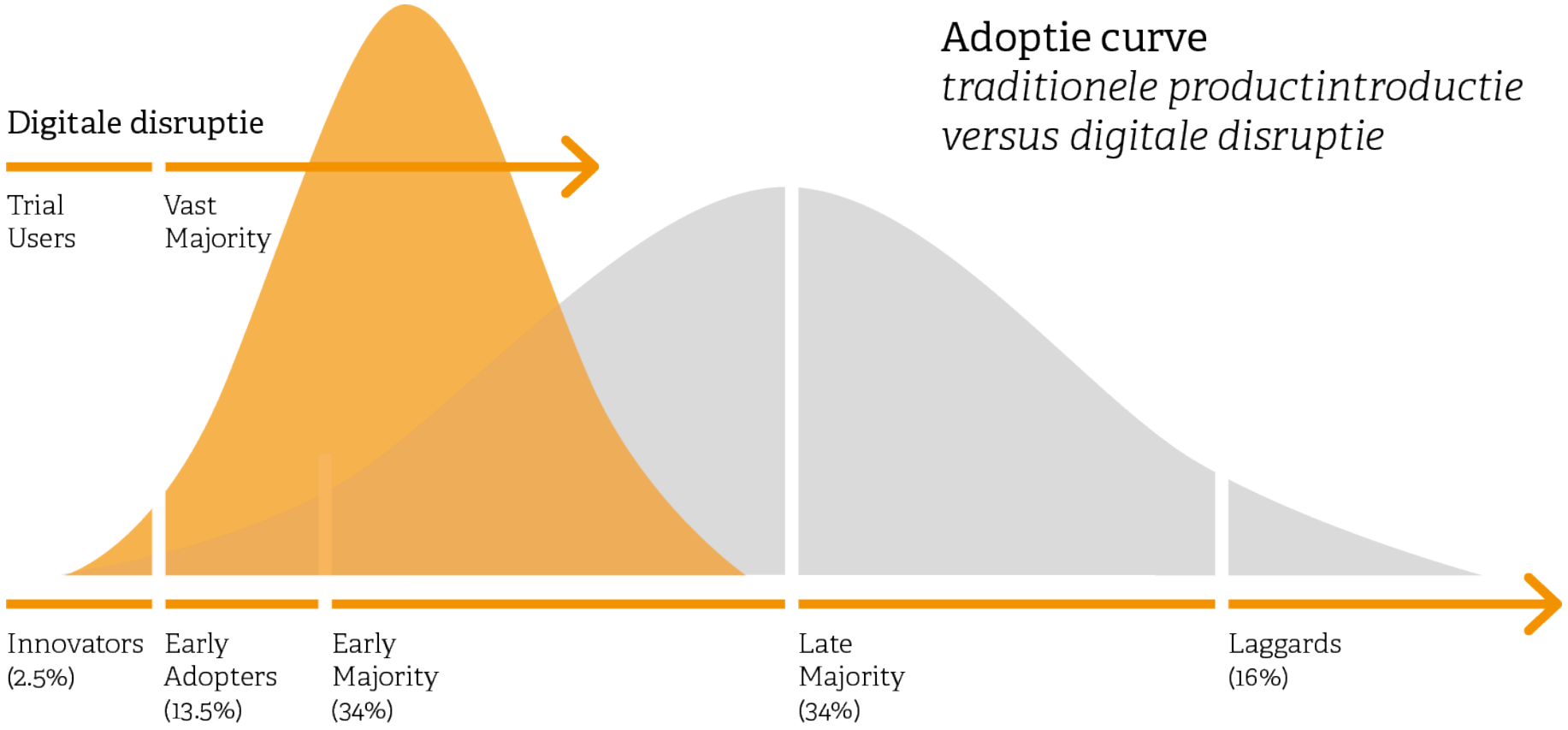
Klantloyaliteit neemt af

Do it yourself



Adoptiesnelheid is verhoogd

De adoptiecurve



Adoptie curve
traditionele productintroductie versus digitale disruptie

Traditionele product introductie

Jungle Minds naar Downes en Nunes 2013

Disrupter: Lemonade

PUURKLANT

- ✓ Start-up in the insurance industry
- ✓ Disruptor
- ✓ Mobile-Based
- ✓ Community-based
- ✓ Peer-to-peer
- ✓ Algoritmes
- ✓ Low cost

- ✓ **In staat om in 3 seconden een claim te beoordelen en uit te betalen**

03.17.17 | ROBOT REVOLUTION

Lemonade Is Using Behavioral Science To Onboard Customers And Keep Them Honest

Fintech startups like Lemonade are betting big that behavioral economics will give them an edge over incumbents.

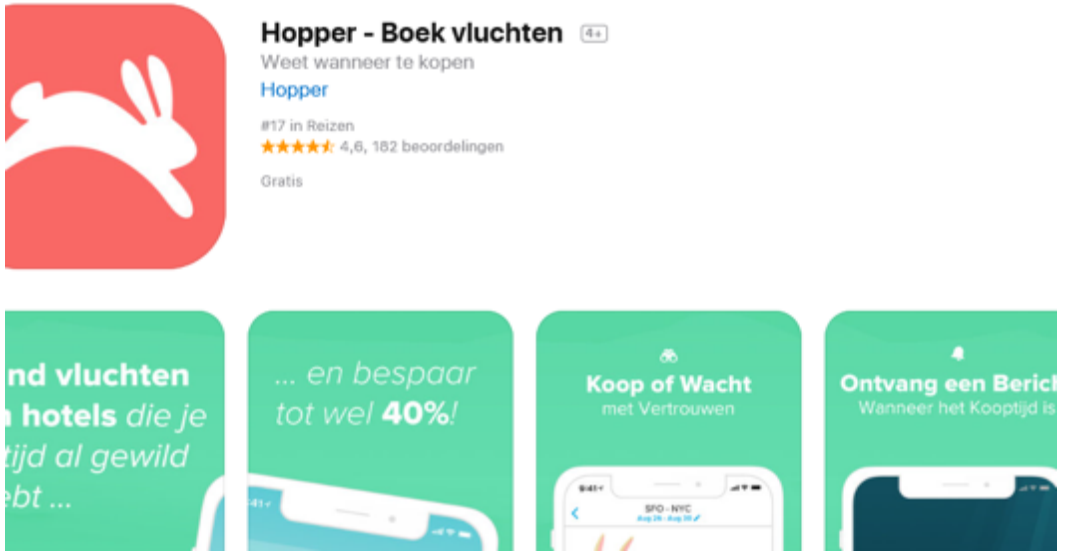
BY AINSLEY HARRIS 7 MINUTE READ

Insurance startup Lemonade won itself headlines in January with the boast that it had successfully approved a claim in just [redacted] In that time, Lemonade's software had run 18 anti-fraud algorithms and sent a payment to the lucky customer's bank account—a process that would have taken a traditional property and casualty insurer days, if not weeks.

PUURKLANT

Hopper – high tech and acting on real insights

- Een van de populairste reisapps in Noord-Amerika
- Gebrek aan transparantie en veel verschil in de prijscurve maken dat veel consumenten voelen een slechte deal te hebben. Wanneer koop je nu jouw ticket tegen de beste prijs?
- Algoritmes die de prijscurve voorspellen
- *”mogen wij u een bericht sturen wanneer het voordeligste moment is aangebroken om dit ticket te boeken?”*

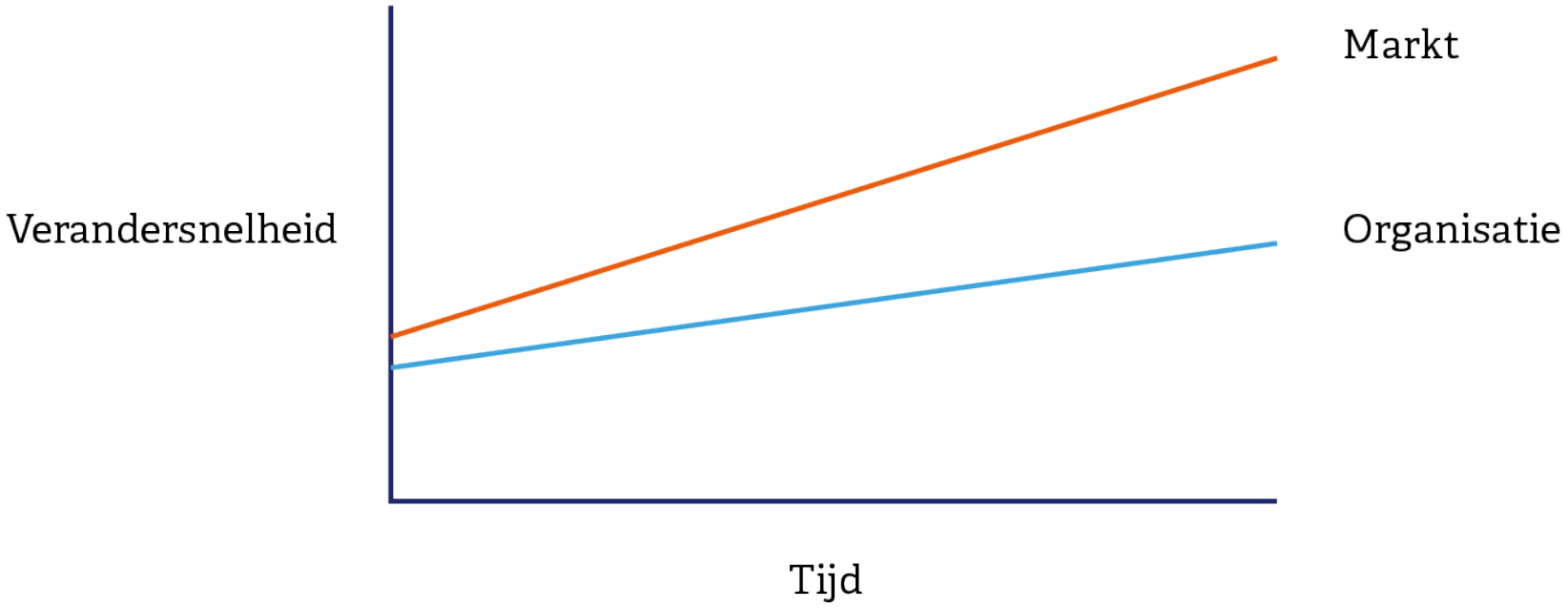


PUURKLANT

Het product is de complete Customer Experience geworden

Hoe kun je de verandersnelheid van de markt bijhouden?

PUURKLANT



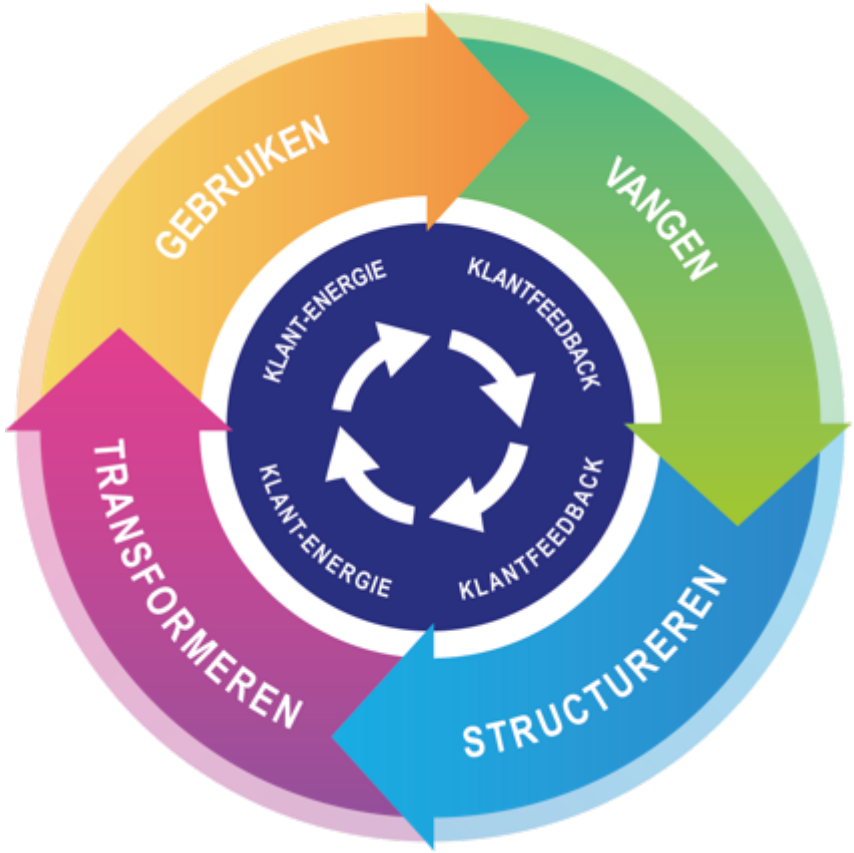
Als je focust op het
écht begrijpen van de klant
volgen de
klantgerichte oplossingen
bijna vanzelf

Klanten vertellen het je altijd…..

Klant-energie model

53%

6.4



5.9

5.6

Er lekt heel veel klant-energie weg en dat kan geen enkele organisatie zich meer veroorloven

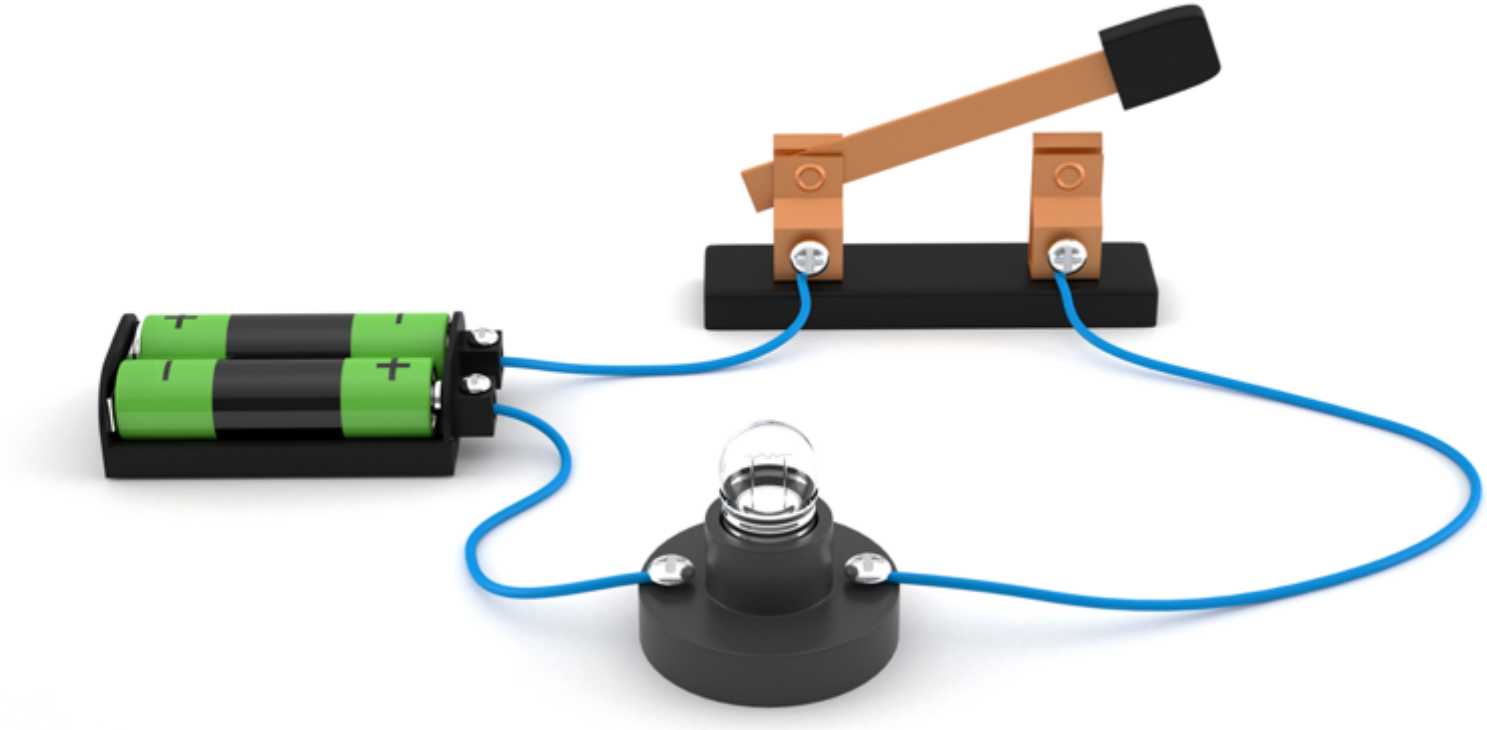
PUURKLANT

Waar staan we?

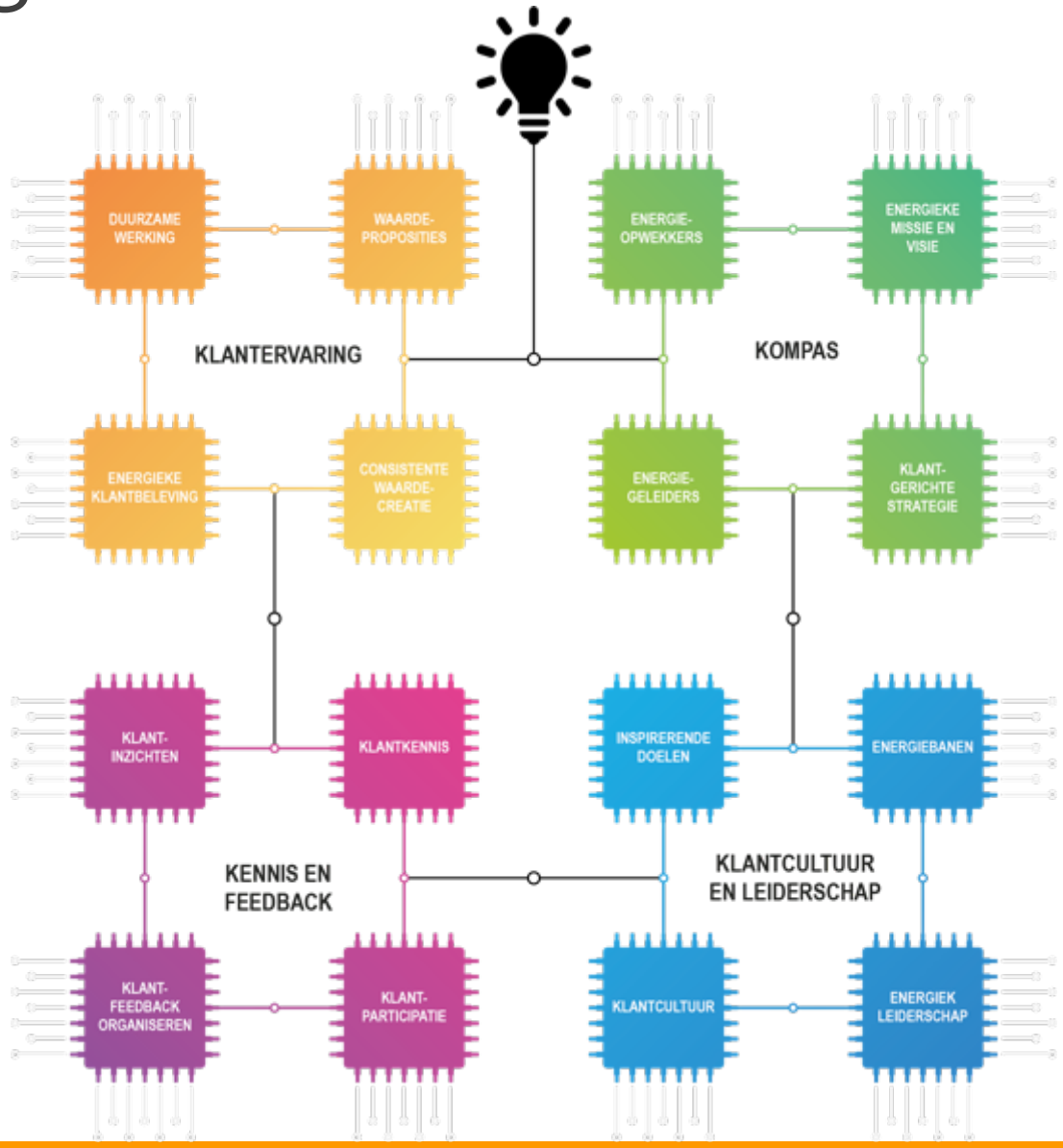
1.	Welke % van de medewerkers vindt dat de eigen organisatie **niet** goed inspeelt op de ideeën van medewerkers?	**65 %**
2.	Welk % van de medewerkers vindt dat organisaties **niet** goed luisteren naar de wensen van de klant?	**63%**
3.	Voor welk % van de medewerkers is het **niet** duidelijk waarop de organisatie onderscheidende wil zijn voor klanten?	**27%**
4.	Welke % van de medewerkers ervaart **onvoldoende** ruimte om een probleem voor een klant op te lossen als de situatie daarom vraagt?	**51%**
5.	Welke % van de medewerkers vindt dat hun management het goede voorbeeld geeft in het centraal zetten van de klant?	**50%**

Er is
werk aan
de winkel.

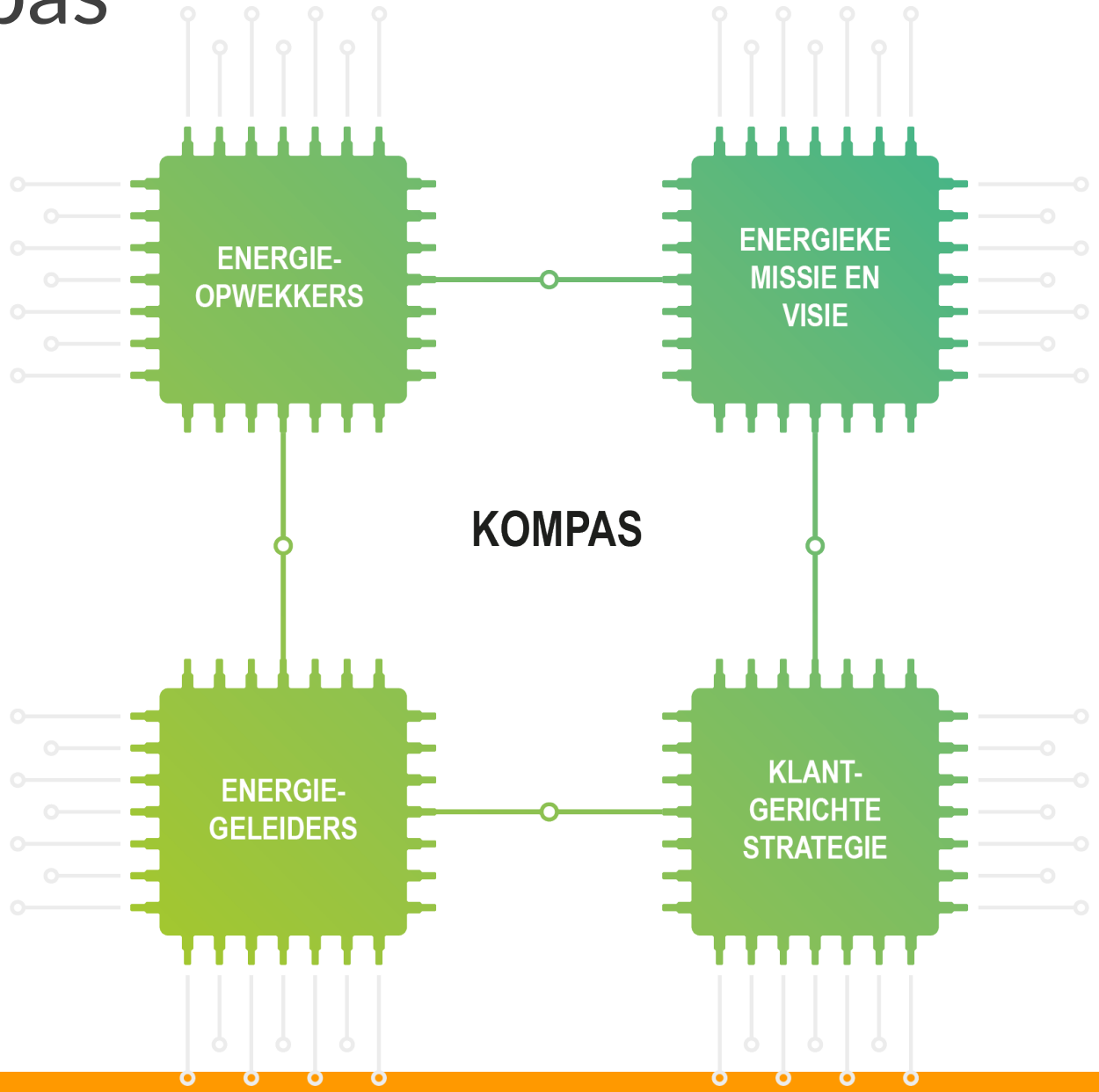
Een stroomcircuit



Klant-energieke stroomschema



Het kompas


ENERGIE-
OPWEKKERS
ENERGIEKE
MISSIE EN
VISIE
KOMPAS
ENERGIE-
GELEIDERS
KLANT-
GERICHTE
STRATEGIE

PUURKLANT

The Ritz-Carlton

We are Ladies and Gentlemen
serving Ladies and Gentlemen

Energiegeleider

Pearle opticiens

Zichtgarantie
Kosteloos nieuwe glazen als uw zicht binnen één jaar verandert.

Kwaliteitsgarantie
Op elke bril twee jaar garantie.

Omruilgarantie
Bevallen uw glazen of contactlenzen niet, ruil ze dan binnen twee maanden kosteloos om.

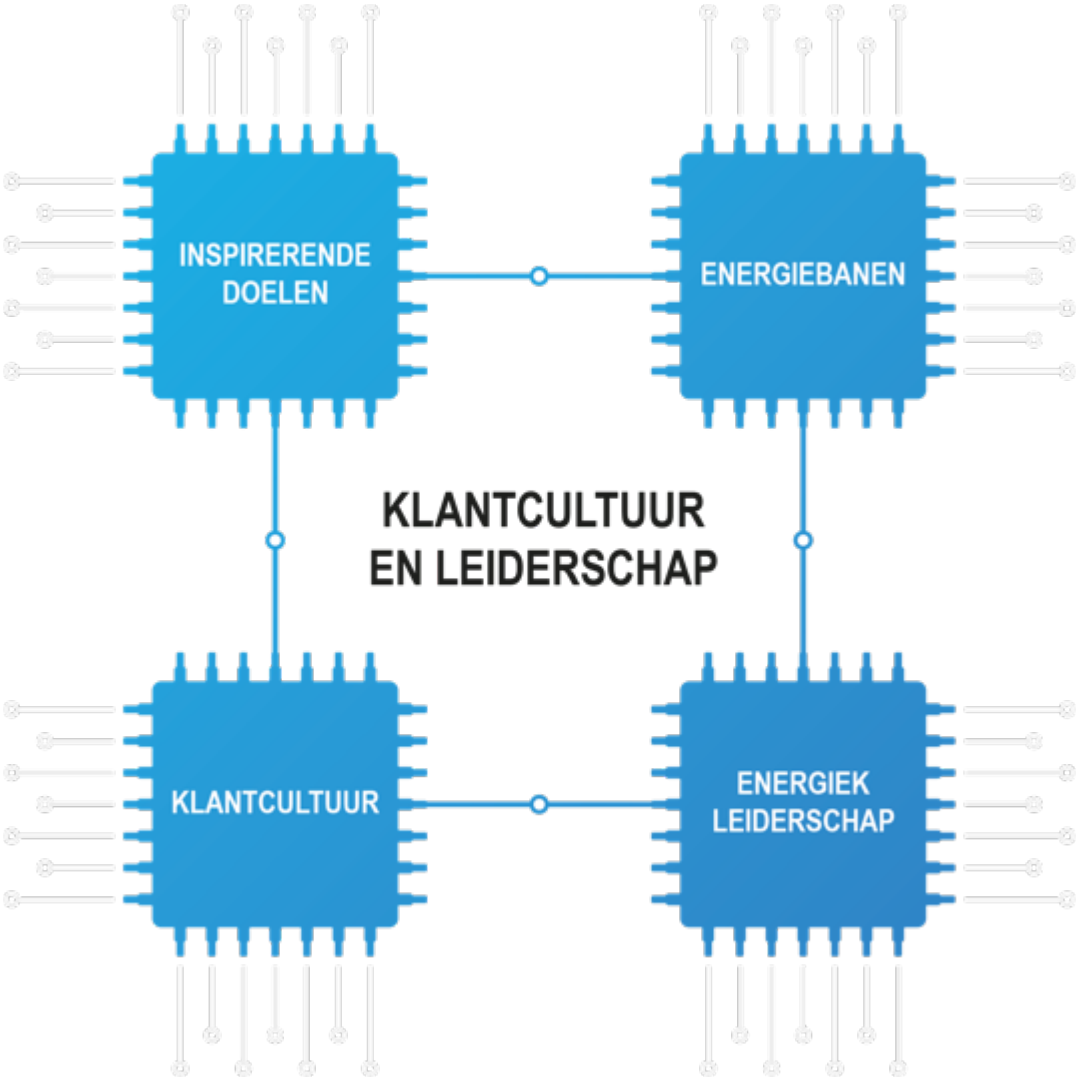
Extra brilgarantie
Voorkom extra kosten bij schade of diefstal en verzeker uw bril bij Pearl.

‘**Niet goed, geld terug’-garantie**
Bent u niet tevreden? Dan krijgt u uw geld terug.

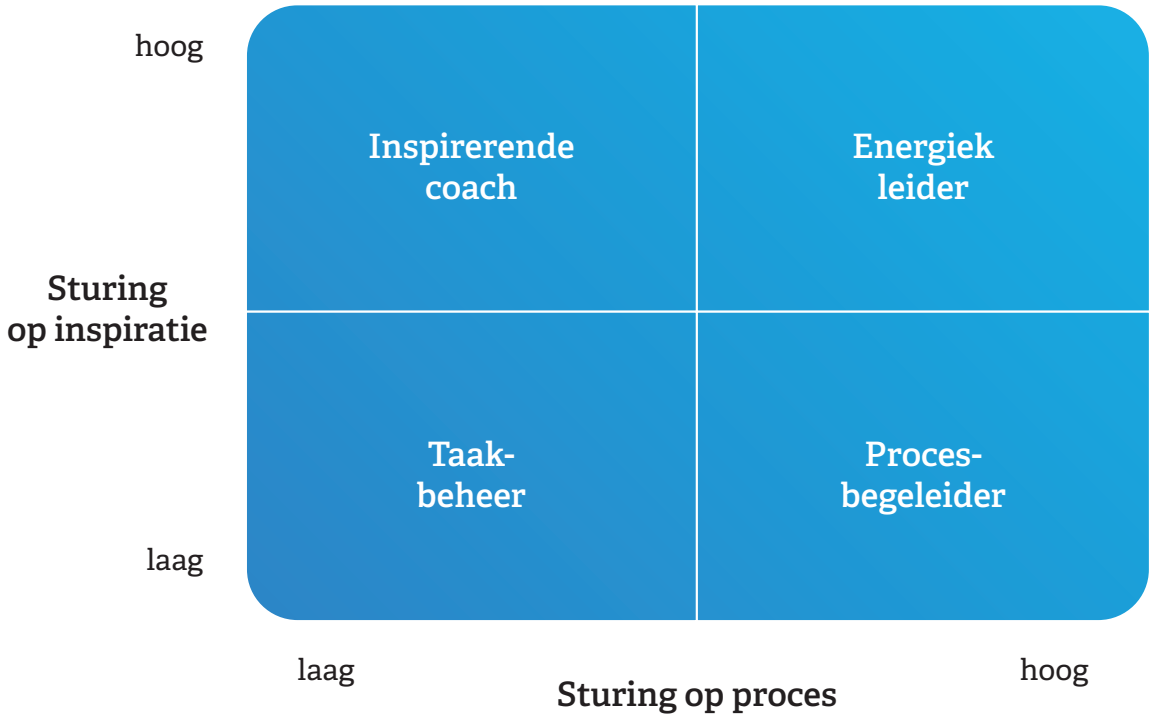
U bent welkom
Ook als u nog geen klant bent, krijgt uw bril een gratis opknapbeurt.

PUURKLANT

Klantcultuur en leiderschap

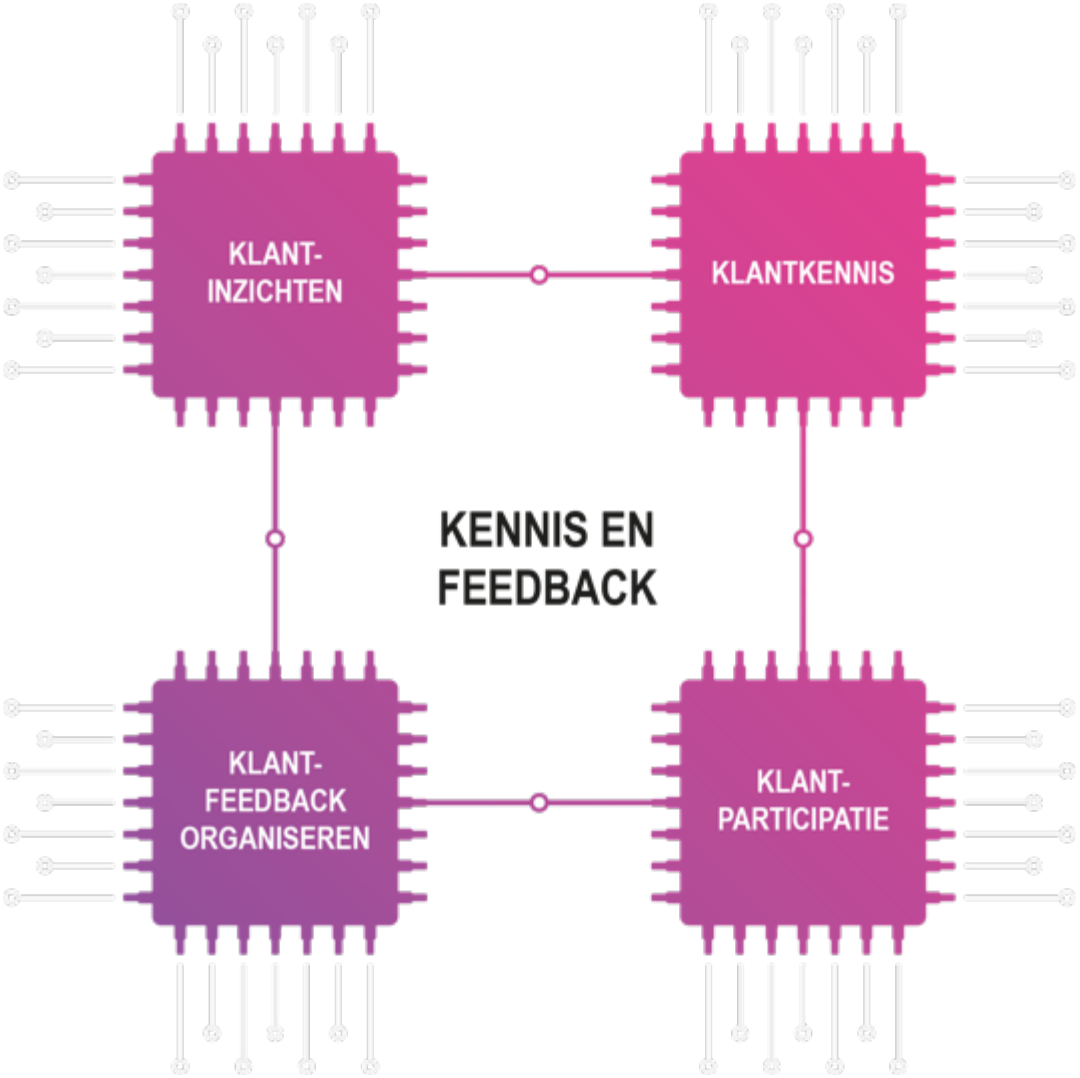


Energiek leiderschap

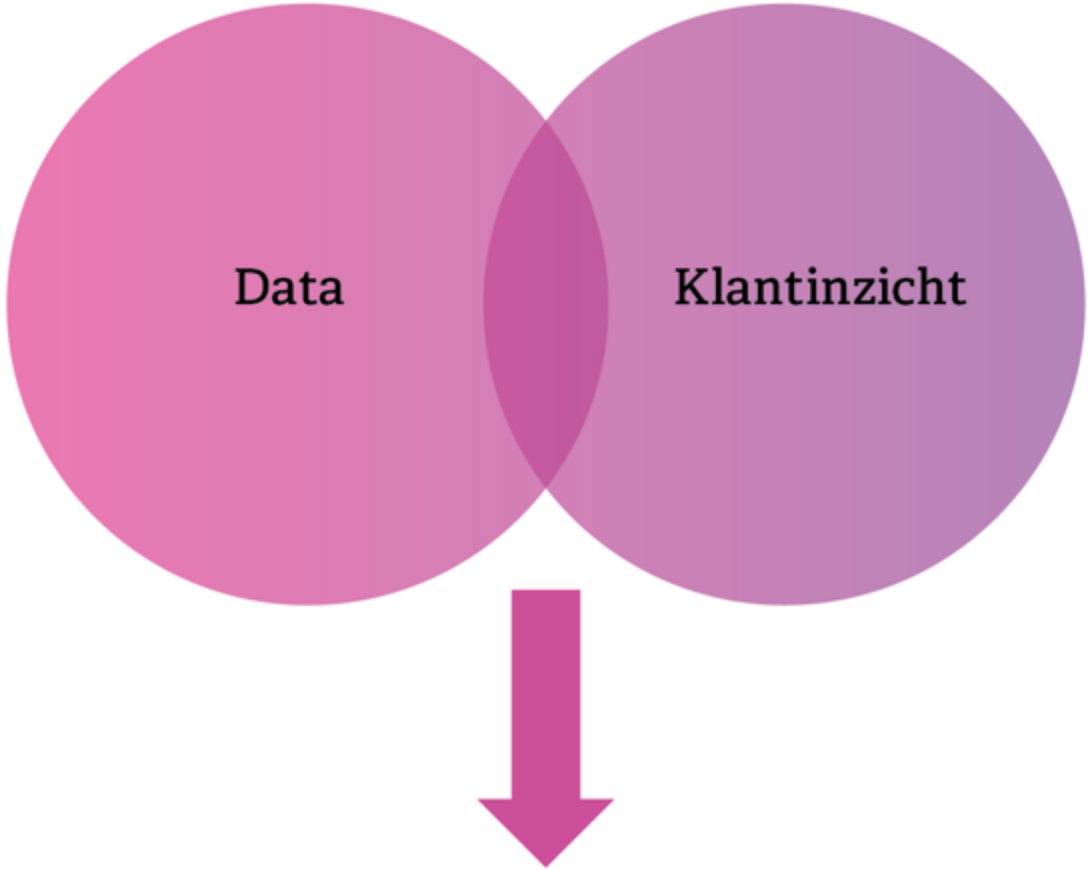


PUURKLANT

Kennis en feedback



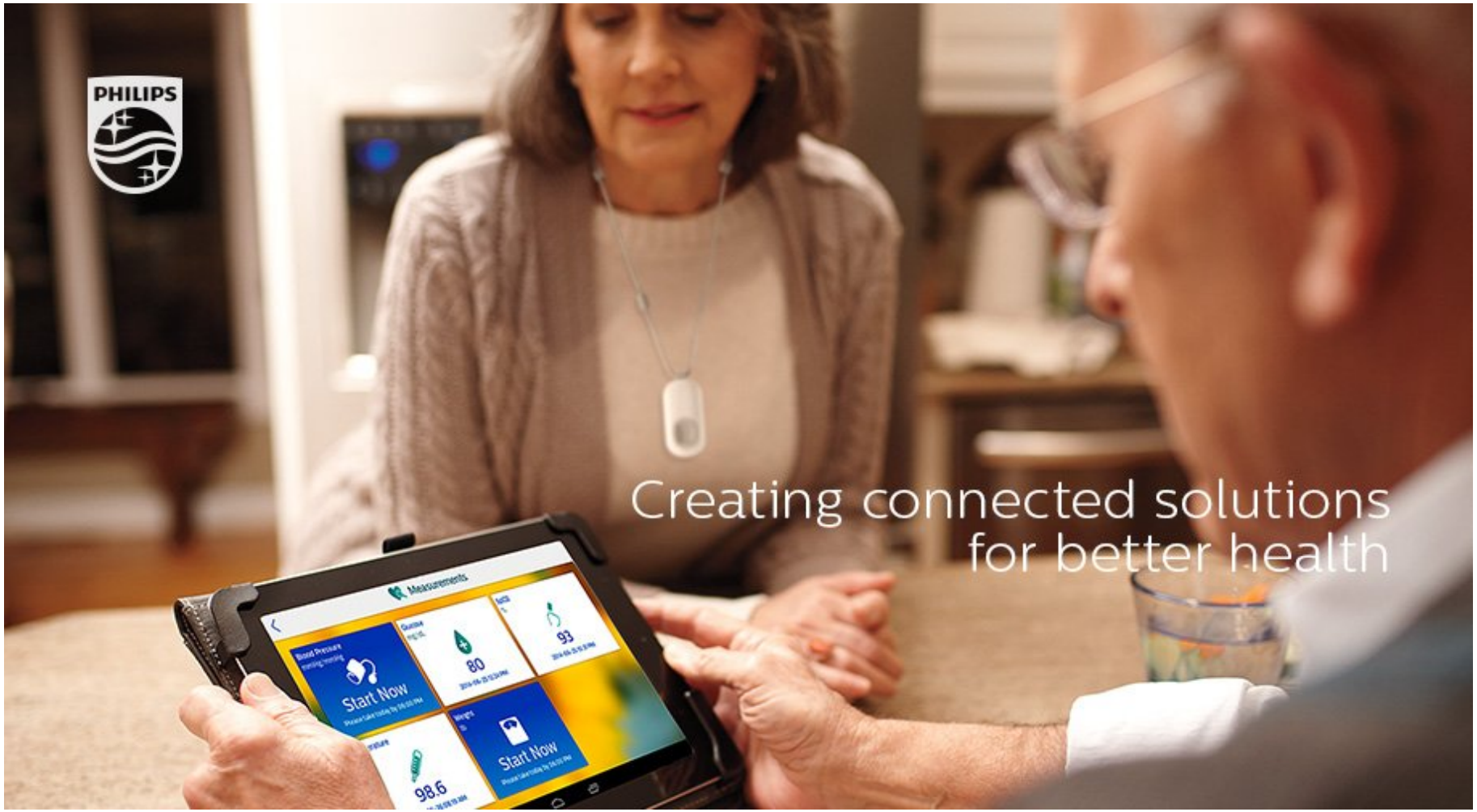
Relevante klantinzichten



PUURKLANT

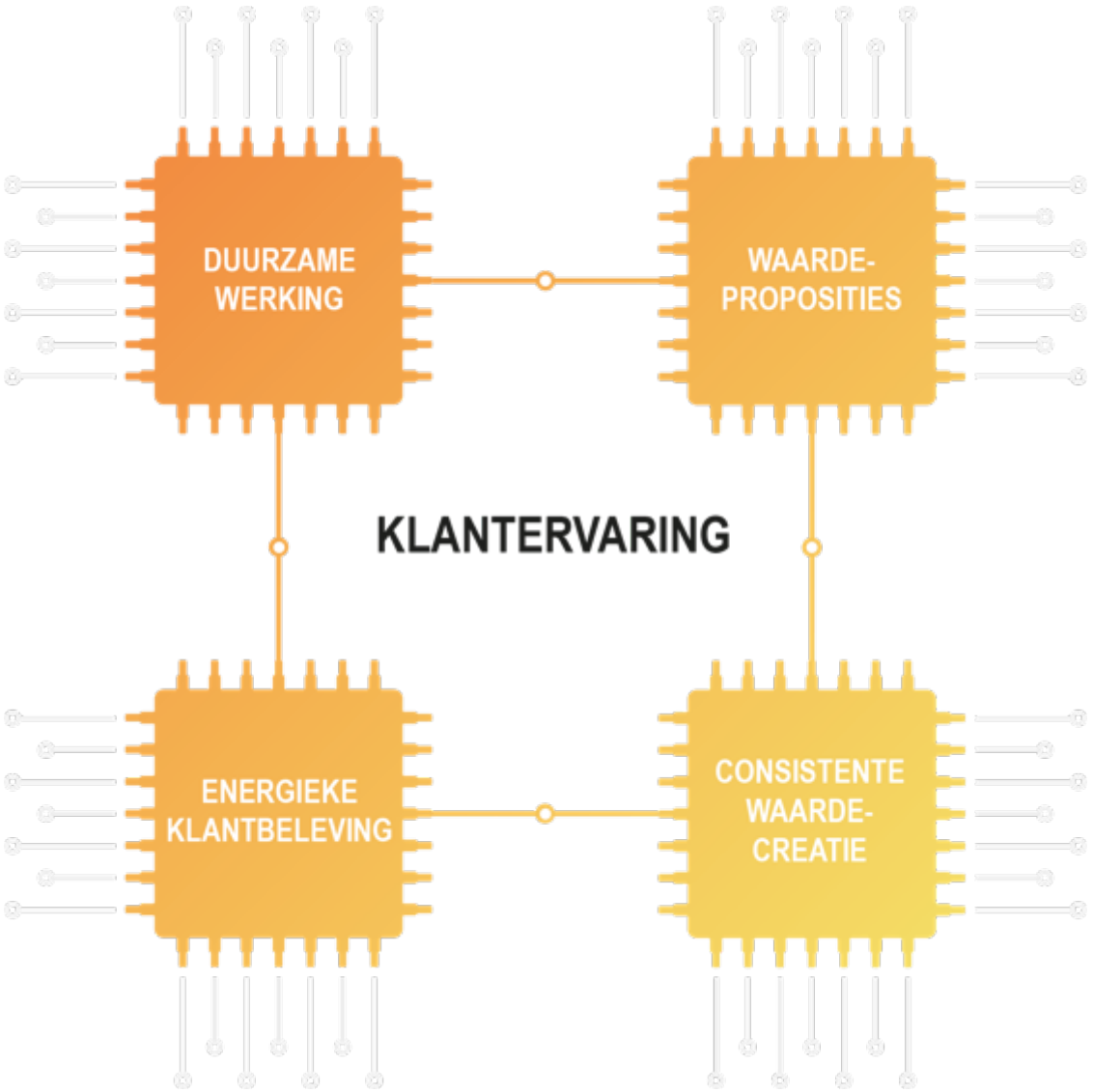
Simyo

Philips Care Sage

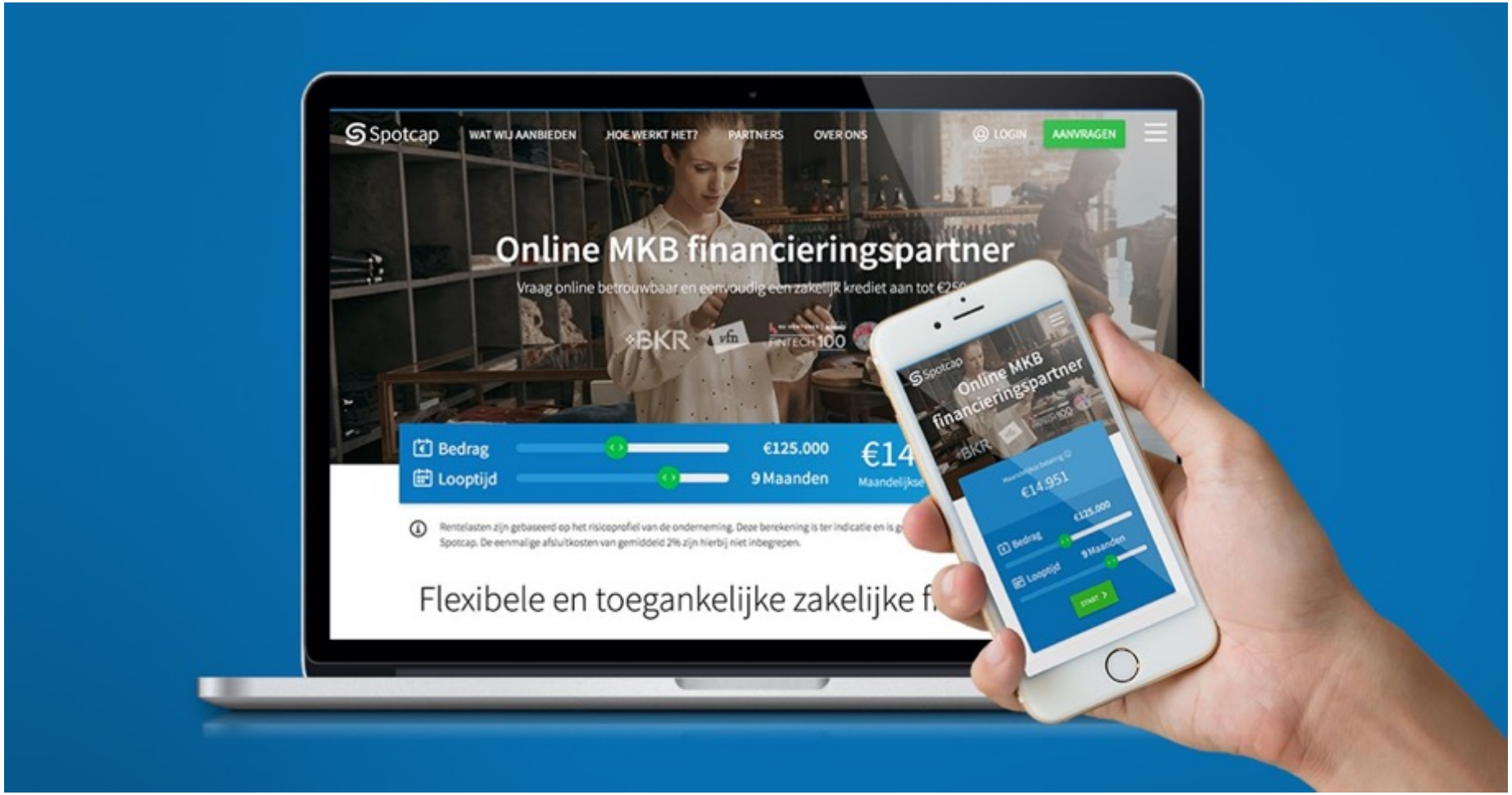


PUURKLANT

Customer experience



Spotcap


Spotcap
WAT WIJ AANBIEDEN
HOE WERKT HET?
PARTNERS
OVER ONS
LOGIN
AANVRAGEN
Online MKB financieringspartner
Vraag online betrouwbaar en eenvoudig een zakelijk krediet aan tot €25
BKR
FINTECH 100
Bedrag
€125.000
Looptijd
9 Maanden
Flexibele en toegankelijke zakelijke f
Online MKB financieringspartner
€14.951

PUURKLANT

Voorbeeld: ARAG Flight claim service

Missie
Conflicten helpen voorkomen in de samenleving

Visie
Door het recht voor iedereen toegankelijk te maken

Strategie
De nieuwe standaard in online juridische oplossingen binnen 3 jaar

CX strategie
Het kopen van juridische dienstverlening is net zo makkelijk als het kopen van een wasma

Kernwaarden

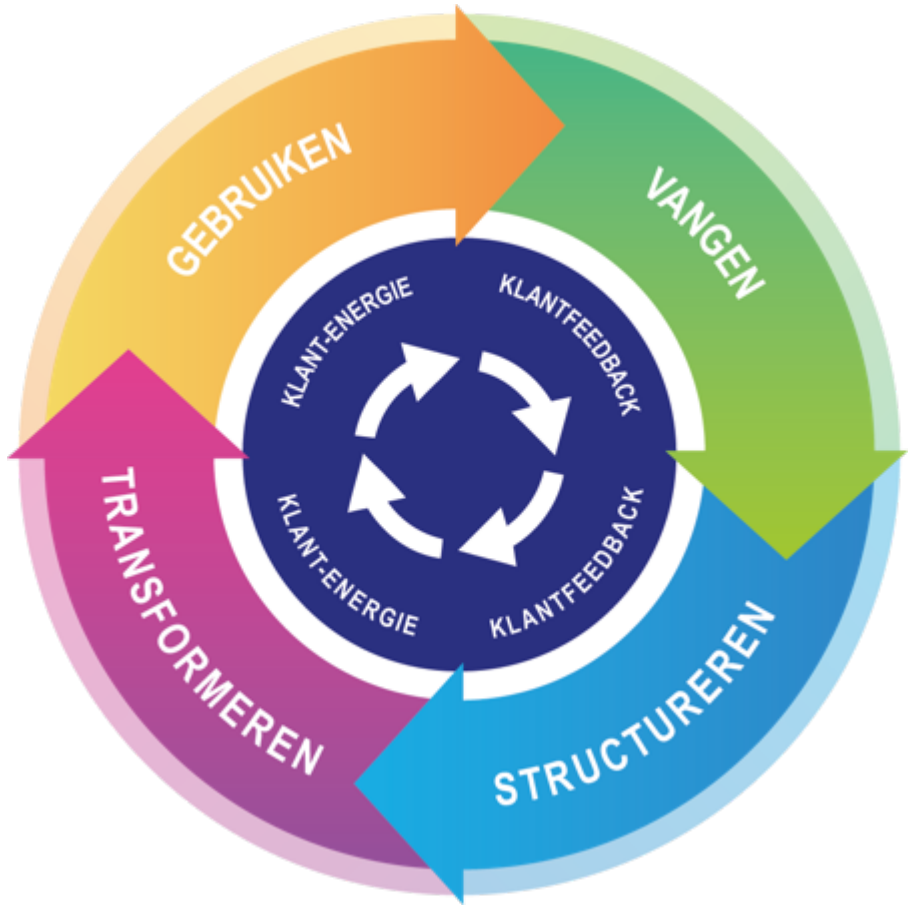
Toegankelijk – Transparant – Kwaliteit – Empowerment

Klantinzicht
Een claim indienen is ongelofelijk moeilijk,

maar het zomaar laten gebeuren voelt niet fair

Klantbelofte
We gaan het indienen van een claim eenvoudig maken voor iedereen

Cirkel weer rond



- ✓Geeft medewerkers energie
- ✓Genereert meer tevreden klanten
- ✓De organisatie onderneemt toekomstbestendig

Sonja Stalfoort
sonja@puurklant.nl
+31 (0)6 13244690