



motivaction
research and strategy

**Persona's als sleutel
voor klantgericht
ondernemen**

r.schoemaker@motivaction.nl

Meerdere talen over klanten



'Steeds meer
huishoudens
betalen rekening
niet'



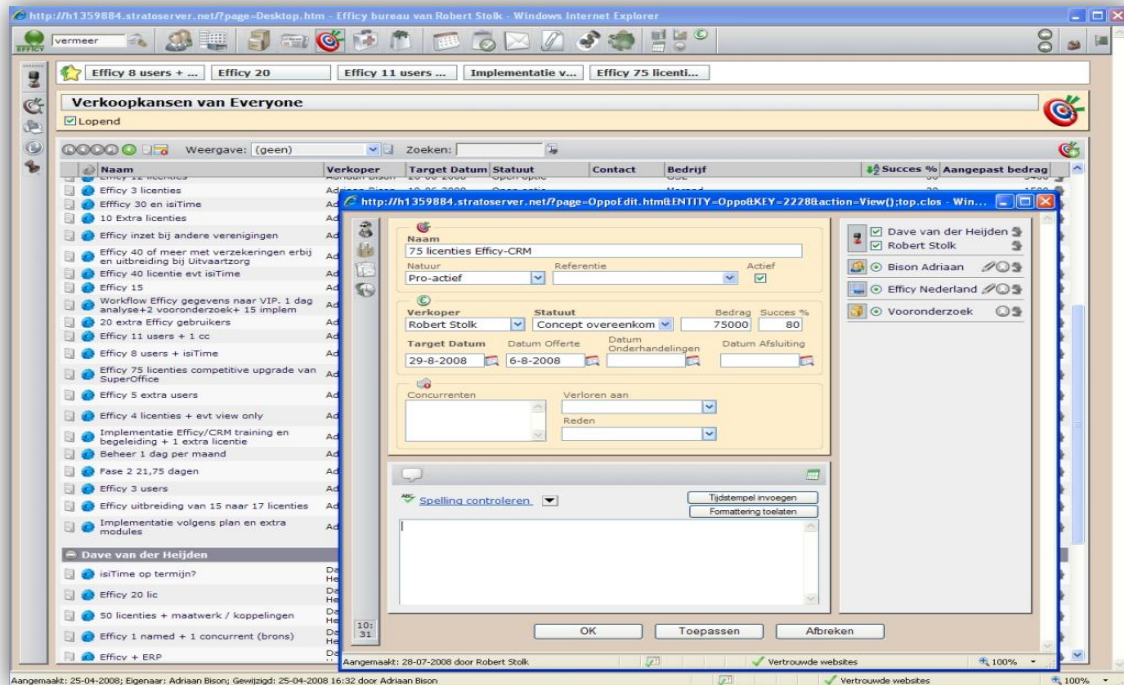
Onze campagne
doelgroep is
gezinnen met
jonge kinderen



Mensen bellen
met vragen over
uitstel van
betaling

Segmentaties

Klantdata in CRM systemen



Noodzaak voor verbinding



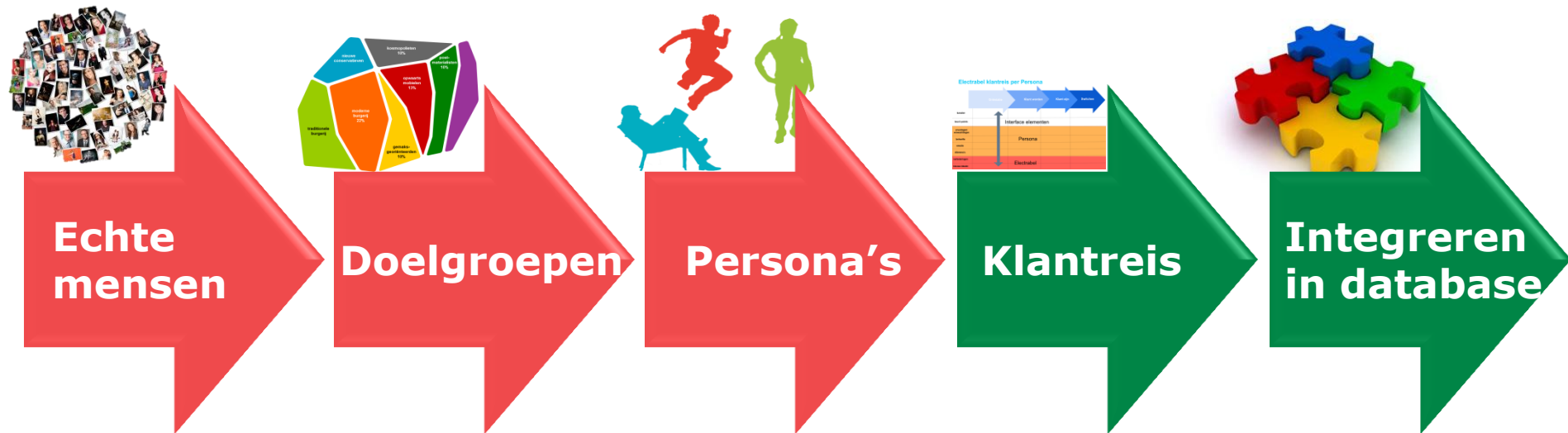
En dat is precies wat Persona's doen

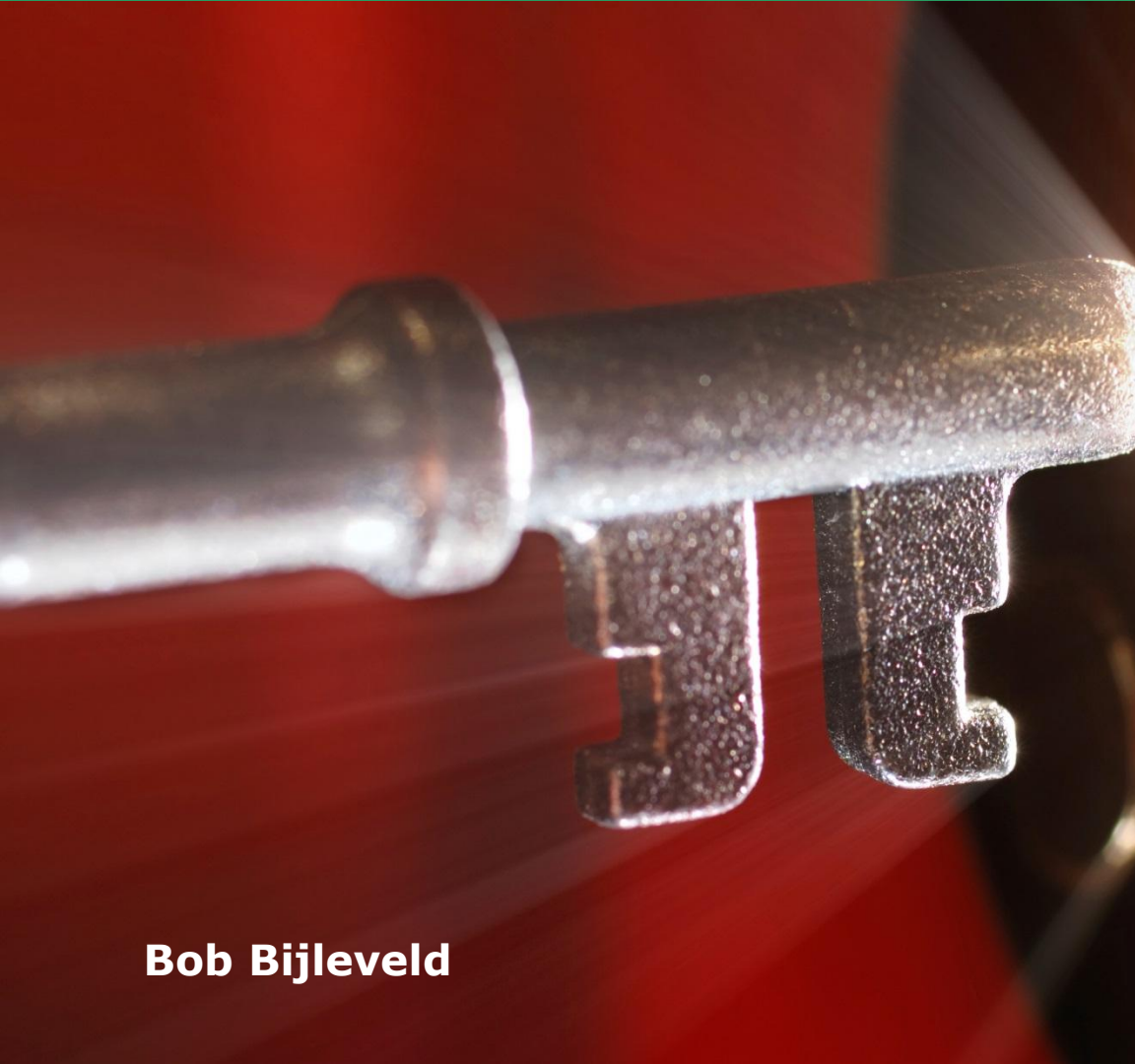


Van echte mensen naar persona's

Maken van persona's

Implementatie





**Persona's als sleutel
voor klantgericht
ondernemen**

Bob Bijleveld

De passende klantdialoog





- Coöperatie & ledenorganisatie
- Pensioenuitvoerder
- 134 miljard belegd vermogen
- Innovatie en duurzaamheid
- 1200 medewerkers
- Gevestigd in Zeist
- Pensioenfonds Zorg & Welzijn
- 2,5 mio deelnemers (1,2 mio actief)

Imago financiële sector onder druk...

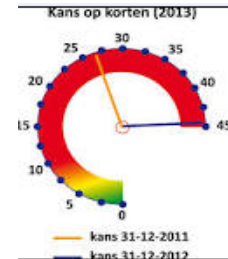


Grote onrust over pensioenen
Nederlands Dagblad

Buffers grote fondsen onder druk
de Volkskrant
19-08-2010 / pagina 18-19



PENSIOEN
Dekkingsgraad
fondsen weer lager



Herstel van vertrouwen...

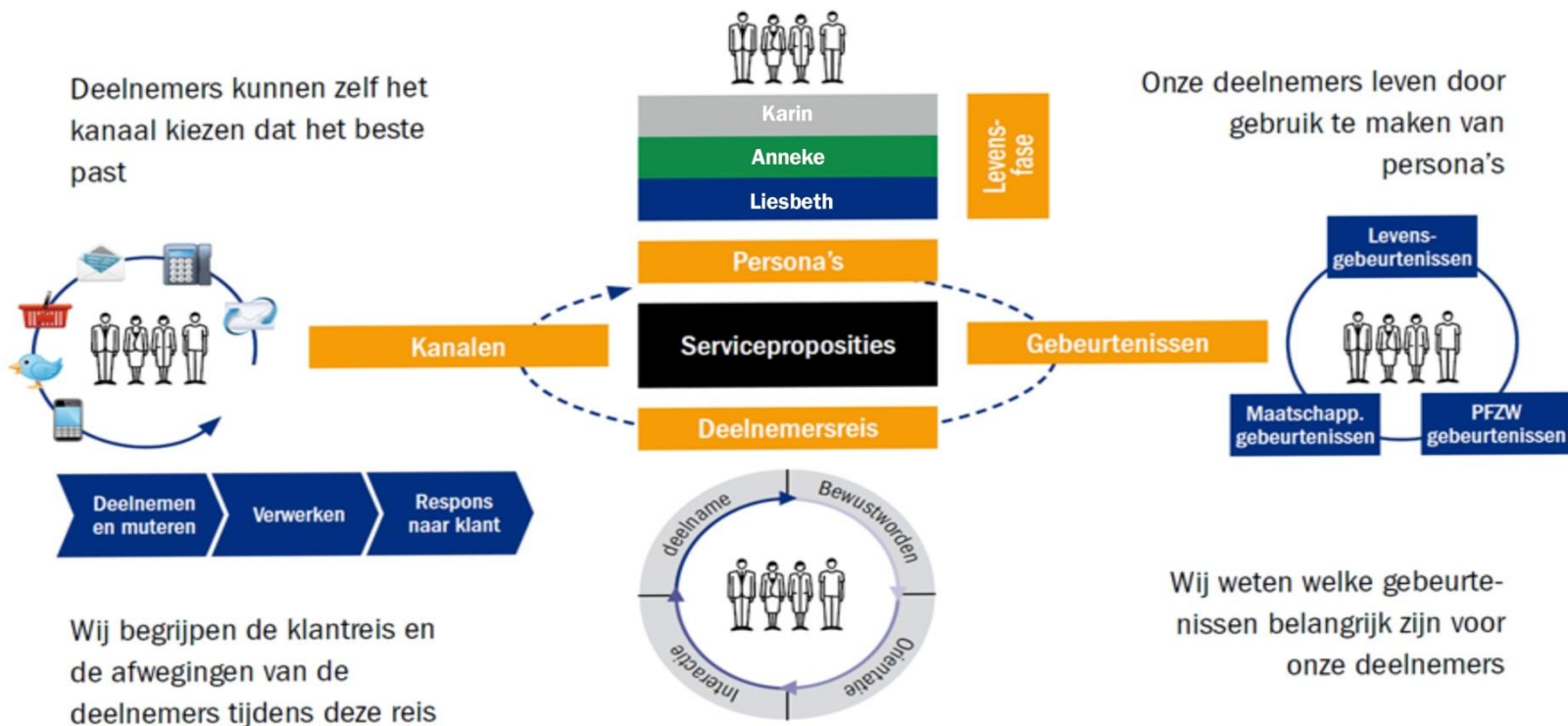


*Communicatie, transparantie
en toegankelijkheid op één*

- Imago
- Loyaliteit
- Klanttevredenheid
- Pensioenbewustzijn



De Passende Klantdialoog





Onze persona's



Klanttype

- a. de 'zorgeloze levensgenieter'
- b. de 'betrokken planner'
- c. de 'nuchtere zekerheidszoeker'

We noemen haar

Karin
Anneke
Liesbeth

Implementatie fase 1



- Stuurgroep
- Proeftuin Call center
- Ontwikkelen verkorte vragenlijst
- Ontwikkelen online tool en uitvoeren e-mailing
- Aanpassen CRM systeem
- Evaluatie

Implementatie fase 2



- Uitrol Call center 90 personen
- Samenstellen brede segmentatie werkgroep
- Vullen deelnemers database
- Aanpassen e-mail tekstblokken
- Gesegmenteerde versturing e-mailings





- Klanttevredenheid telefonie stijgt van 7,8 naar 8,1
- Integrale tevredenheid deelnemers stijgt van 7,4 naar 7,6
- Klantloyaliteit stijgt in het vierde kwartaal van 2012 significant
- Genomineerd voor de NCCA Awards 2013
- Medewerkers tevredenheid schiet omhoog van 7,6 naar 8,1
- 430.000 gesegmenteerde klanten
- Klantreizen worden hoog gewaardeerd
- Resultaten e-mail segmentatie bemoedigend

Reacties of vragen?



The background of the entire image shows several hands in motion, gesturing as if in a meeting or presentation. The hands are out of focus, with the primary focus on the red text overlay.

motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam
Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M moti@motivaction.nl

www.motivaction.nl
www.facebook.com/stempunt