



Klantervaring leidend maken voor aanbod en dienstverlening  
In confrontatie met je klant in de Klantarena

- ⊙ Maarten Stramrood (Online)
- ⊙ Martijn Heijstek (Fairchild)

23 november 2010

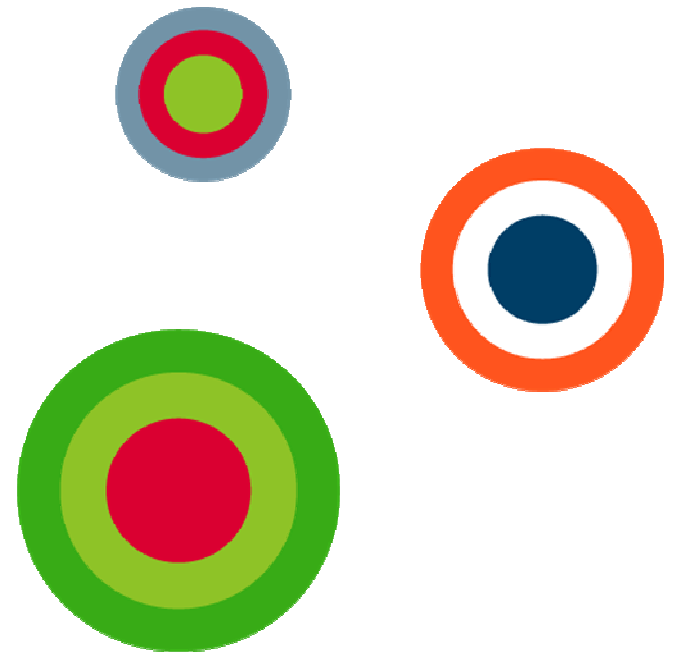
# Agenda

1. Introductie
2. Uitdagingen telecom
3. Ambitie Online
4. Klantervaring leidend in aanbod en service
5. Samenvatting
6. Vragen

# 1. Introductie

## Fairchild Marketing Consultants

- ⊙ Wat wij doen  
**Return on Customer Interaction®**
- ⊙ Opdrachtgevers  
**Corporates, grown-ups & start-ups**
- ⊙ Wie wij zijn  
**Business driven marketeers**
- ⊙ Hoe wij werken  
**Brede blik, scherpe focus, strak resultaat**



# 1. Introductie

## Online Breedband

- ⊙ Wie wij zijn  
**Internet Service Provider sinds 16 jaar  
(voorheen Orange)**
- ⊙ Wat wij doen  
**Internet Access, VOIP telefonie en TV**
- ⊙ Klanten  
**300.000 huishoudens**
- ⊙ Hoe wij werken  
**Geïntegreerde marketing en sales voor  
meer flexibiliteit en slagkracht**



## 2. Uitdagingen in telecom

### Algemene trends

- ⊙ Zeer hoge penetratie → vervangingsmarkt
- ⊙ Steeds minder barrières om over te stappen
- ⊙ Convergentie vast en mobiel
- ⊙ Convergentie telefonie, internet en TV



### 3. Ambitie Online

- ⊙ Top-3-positie in klanttevredenheid/providermonitor (nu positie 5)
- ⊙ Sterke groei als tripleplayprovider binnen segmenten consumer en kleinzakelijk
- ⊙ Uitbreiding productportfolio en verdere integratie met diensten T-Mobile
- ⊙ Ontwikkeling dienstenpakket kleinzakelijke markt
- ⊙ Meer aanwezigheid in verkoopkanalen T-Mobile (bijvoorbeeld T-Mobile winkels)

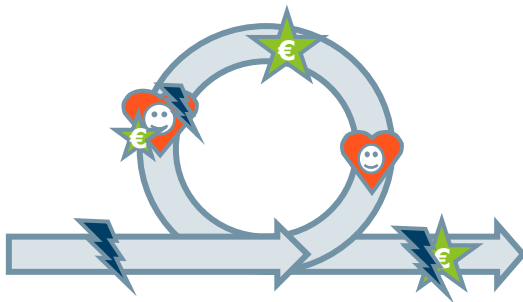


## 4. Klantervaring leidend maken in aanbod en service

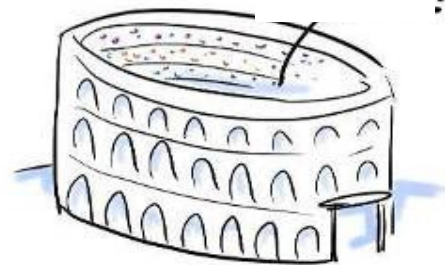
Aanpak



### Customer lifecycle analyse



### Klantarena

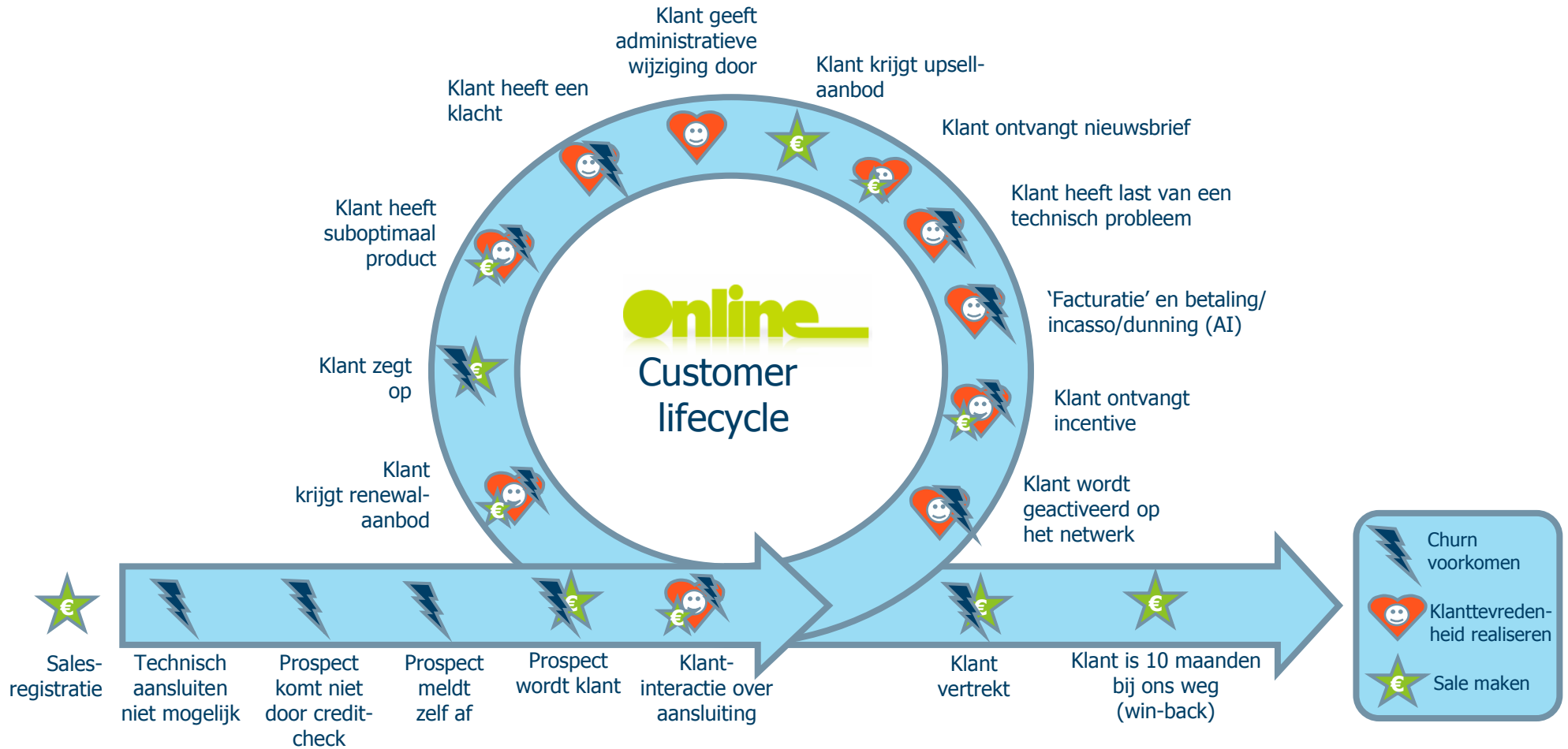


### Propositieontwikkeling



# 4. Klantervaring leidend maken in aanbod en service

## Stap 1: Customer lifecycle analyse



## 4. Klantervaring leidend maken in aanbod en service

### Stap 2: Klantarena

#### Werkwijze

- ⊙ 20 medewerkers
- ⊙ 20 (ex-) klanten
- ⊙ Indringende confrontatie in 3 uur tijd!
  - 1<sup>e</sup> uur: Luisteren!
  - 2<sup>e</sup> uur: Aan het werk
  - 3<sup>e</sup> uur: Discussie 'lagerhuis'

#### Resultaat

- ⊙ Insights die het belang van de klantervaring in één keer duidelijk maken!
- ⊙ Concrete verbeterpunten
- ⊙ Medewerkers doordrongen, hoge call-to-action

## 4. Klantervaring leidend maken in aanbod en service

### Stap 3: Propositie-ontwikkeling

#### *'Vijf zekerheden van Online'*

1

##### **'Jouw verhaal is ons verhaal'**

Je hoeft je vraag of probleem maar één keer toe te lichten.

2

##### **'Geregeld met één telefoontje'**

Wij zorgen dat je altijd de juiste persoon aan de lijn krijgt, die jouw vraag gaat oplossen.

3

##### **'Altijd op de hoogte'**

Wij zorgen dat jij weet wanneer het opgelost wordt.  
We houden je op de hoogte totdat het geregeld is.

4

##### **'Jouw verbinding, ons werk'**

Wij stoppen niet, voordat jouw probleem is opgelost.

5

##### **'Niet goed, geld terug'**

Als onze dienst niet werkt, dan hoef jij niet te betalen.  
Je abonnements- en servicekosten storten we terug.

## 5. Samenvatting

### Filosofie

- ⊙ Klantervaring centraal stellen voor aanbod en dienstverlening

### Aanpak en werkwijze

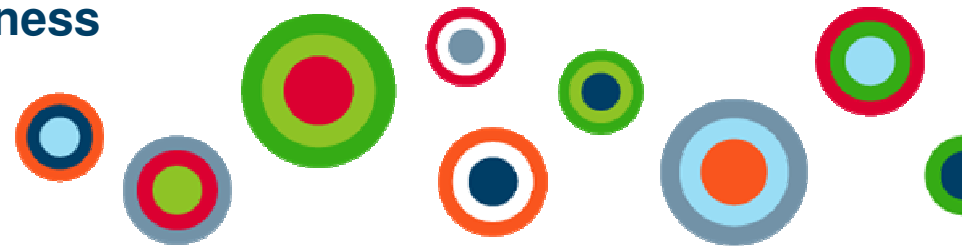
1. Analyse Customer Lifecycle
2. Klantarena
  - Het belang en de potentie van een goede klantervaring in één keer duidelijk
3. Ontwikkeling proposities
  - die de klant wenst
  - die haalbaar zijn
  - met een positieve businesscase

### Voordelen aanpak Fairchild

- ⊙ Bewezen succesvolle aanpak
- ⊙ Klantbewustzijn écht doorvoeld
- ⊙ Geen vrijblijvend programma, maar de start van een nieuwe manier van werken



## Energize Your Business



Hooghiemstraplein 142  
3514 AZ Utrecht  
The Netherlands

P.O. Box 13321  
3507 LH Utrecht  
[www.fairchild.nl](http://www.fairchild.nl)

T +31 (0)30 254 5680  
F +31 (0)30 254 5736  
E [info@fairchild.nl](mailto:info@fairchild.nl)