

Het nieuwe ondernemen is klantgericht ondernemen!

**de gevolgen daarvan voor u als winkelier....
maar ook de oplossingen!**

PROGRAMMA

Ton Kemp neemt u mee...

“Het Nieuwe Ondernemen”- de aanleiding

Wat zijn de gevolgen van het veranderende consumentengedrag op uw onderneming. Wat moet u doen om te blijven ondernemen?

PAUZE

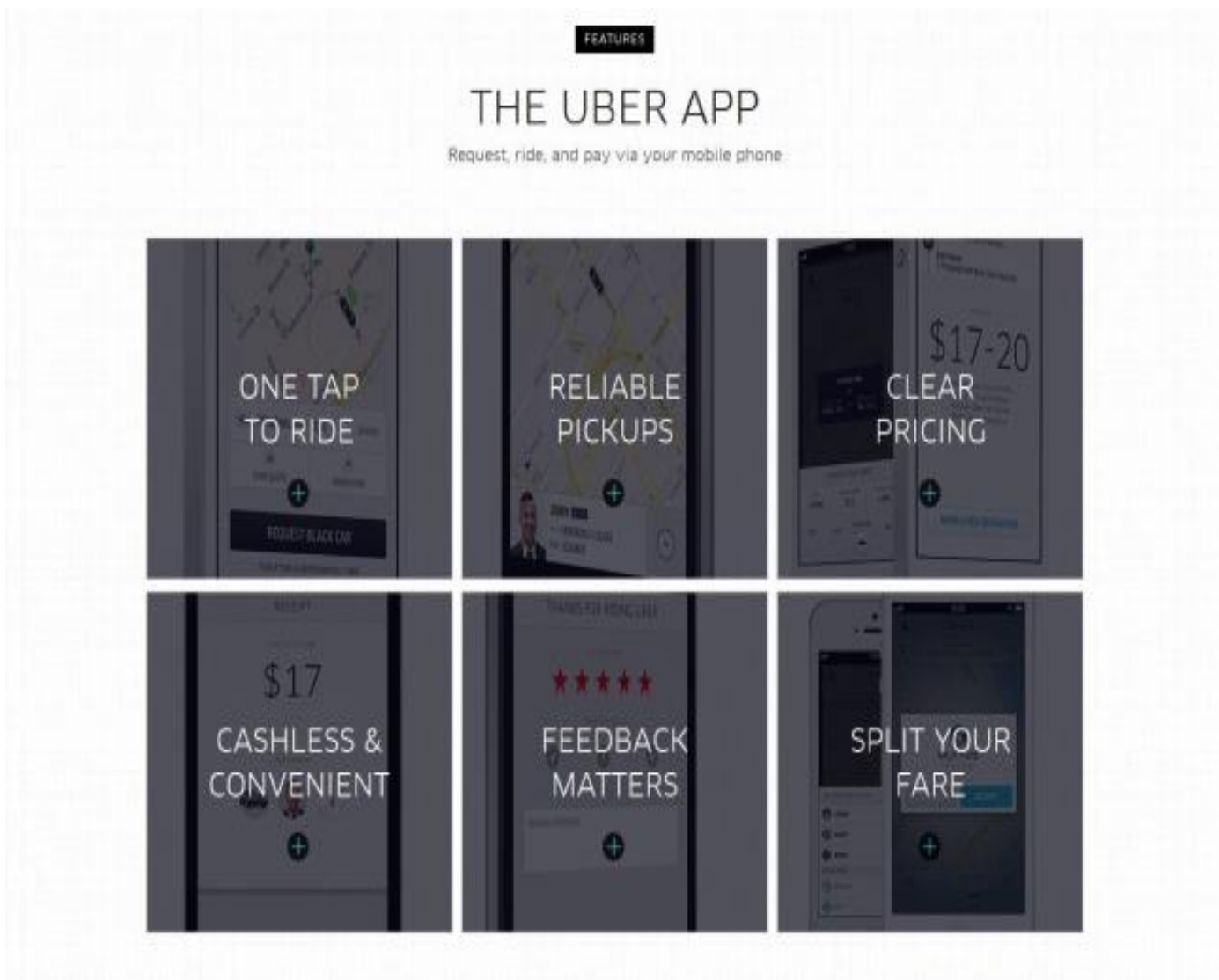
André van Tilburg

“Het klantgericht afrekenen”- in de praktijk

Laat u zien hoe u het nieuwe ondernemen in de praktijk kunt brengen met Matefor.

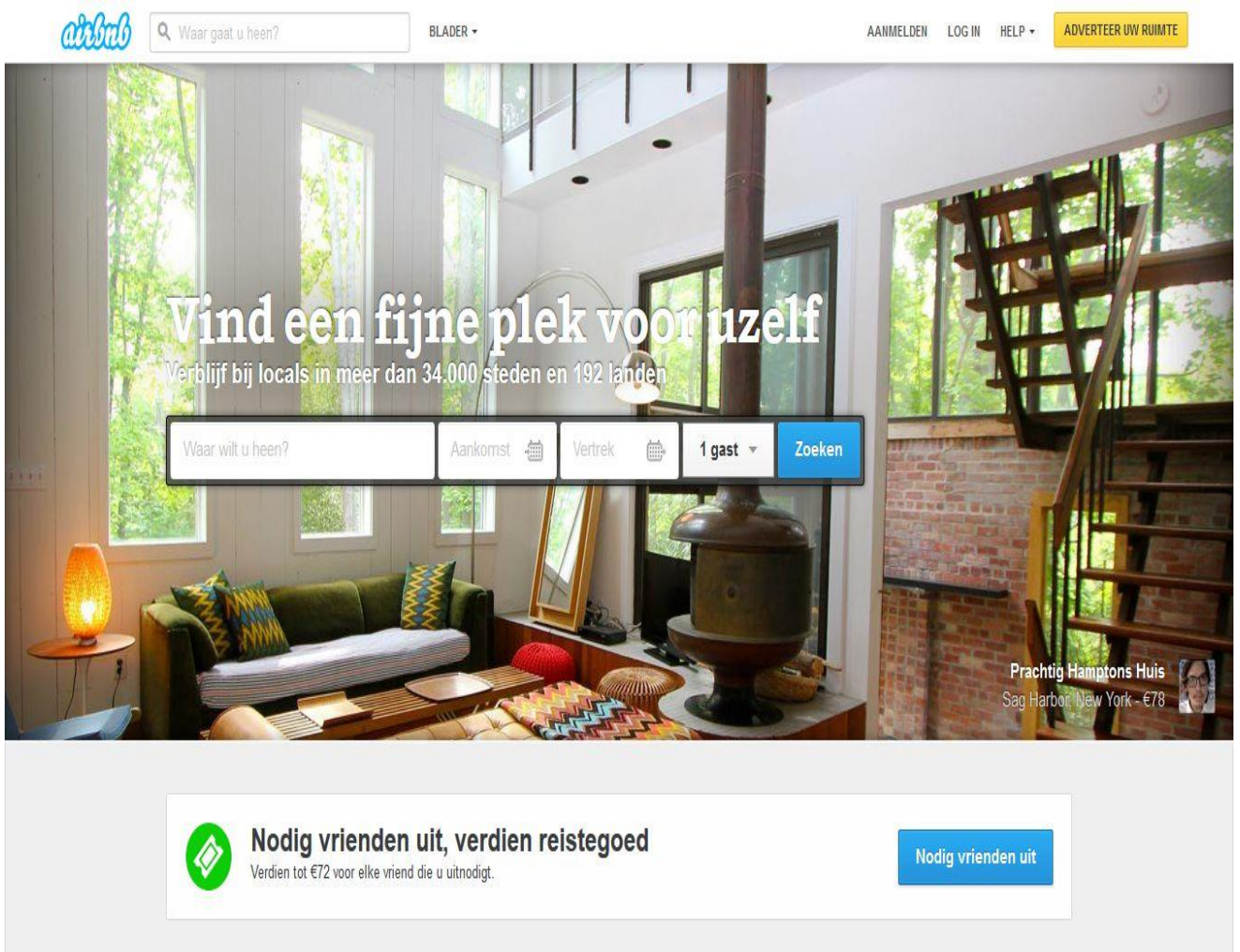
VOORBEELD 1

Uber zet de taxiwereld op z'n kop



VOORBEELD 2

AirBnB verhuurt wereldwijd uw kamer!



The screenshot shows the Airbnb website interface. At the top left is the Airbnb logo. Next to it is a search bar with the placeholder text "Waar gaat u heen?". To the right of the search bar is a "BLADER" dropdown menu. Further right are links for "AANMELDEN", "LOG IN", "HELP", and a yellow button labeled "ADVERTEER UW RUIMTE". The main content area features a large background image of a modern living room with a green sofa, a wooden coffee table, and a brick fireplace. Overlaid on this image is the text "Vind een fijne plek voor uzelf" and "Verblijf bij locals in meer dan 34.000 steden en 192 landen". Below this text is a search bar with the placeholder "Waar wilt u heen?". To the right of this bar are fields for "Aankomst" (with a calendar icon), "Vertrek" (with a calendar icon), "1 gast" (with a dropdown arrow), and a blue "Zoeken" button. In the bottom right corner of the main image, there is a listing card for "Prachtig Hamptons Huis" in Sag Harbor, New York, priced at €78, with a small profile picture of the host.

airbnb

Waar gaat u heen?

BLADER

AANMELDEN LOG IN HELP ADVERTEER UW RUIMTE

Vind een fijne plek voor uzelf

Verblijf bij locals in meer dan 34.000 steden en 192 landen

Waar wilt u heen?

Aankomst


Vertrek


1 gast

Zoeken

Prachtig Hamptons Huis

Sag Harbor, New York - €78



 **Nodig vrienden uit, verdien reistegoed**

Verdien tot €72 voor elke vriend die u uitnodigt.

[Nodig vrienden uit](#)

VOORBEELD 3: Yippie Online prijsvergelijker



Nederlands English

Your personal shopping assistant

Download

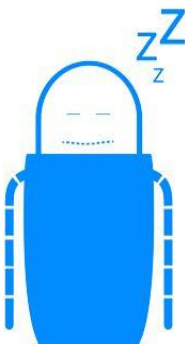


Yippie! geeft je de beste deals

Betaal nooit meer teveel. Als het product ergens op het internet goedkoper is, vindt Yippie! het voor je. Hij is je persoonlijke shopping assistant die ervoor zorgt dat jij altijd de beste deal hebt.

Yippie! is vrienden met iedereen

Yippie! geeft je browser extra superkracht. Je hoeft niet meer te zoeken naar deals. Yippie! doet het automatisch.



Yippie! werkt terwijl jij winkelt

Gewoon online shoppen zoals altijd. Yippie! valt je niet lastig. Wel gaat hij op zoek naar betere deals. Alleen als Yippie! een betere prijs vindt, geeft hij een seintje.

<http://youtu.be/DjYydb5bMXE>

HET KOOPGEDRAG VAN UW KLANTEN IS VERANDERD!

- ✓ Consumenten beschikken over eindeloos veel informatie
- ✓ Consumenten kunnen uit eindeloos veel producten kiezen
- ✓ Consumenten kunnen makkelijk vergelijken
- ✓ Consumenten kiezen in verschillende situaties anders
- ✓ Consumenten willen modern behandeld worden
- ✓ Consumenten worden mondiger
- ✓ Consumenten zijn op zoek naar inspiratie, beleving en voordeel

Herkent u dit??



UITDAGING VOOR U ALS ONDERNEMER

- ✓ Hoe krijgt ik die klant bij mij in de (web-)winkel??
- ✓ Hoe blijf ik als ondernemer succesvol?

- ✓ U kunt niet onderscheiden op product!
- ✓ U kunt niet onderscheiden op prijs!

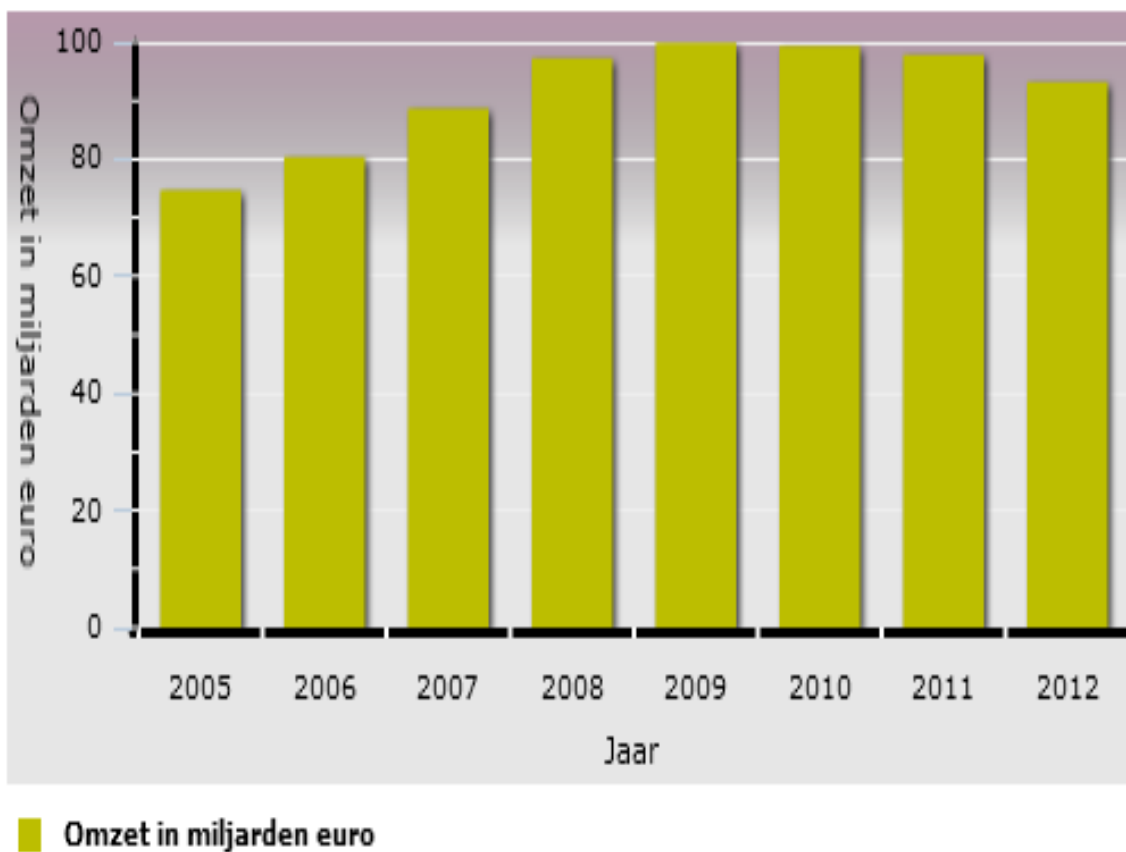
Daar gaat dit verhaal over.....



EEN PAAR CIJFERS

NL consumenten geven ca 90 MILJARD /jr uit

Omzet detailhandel in Nederland (CBS)

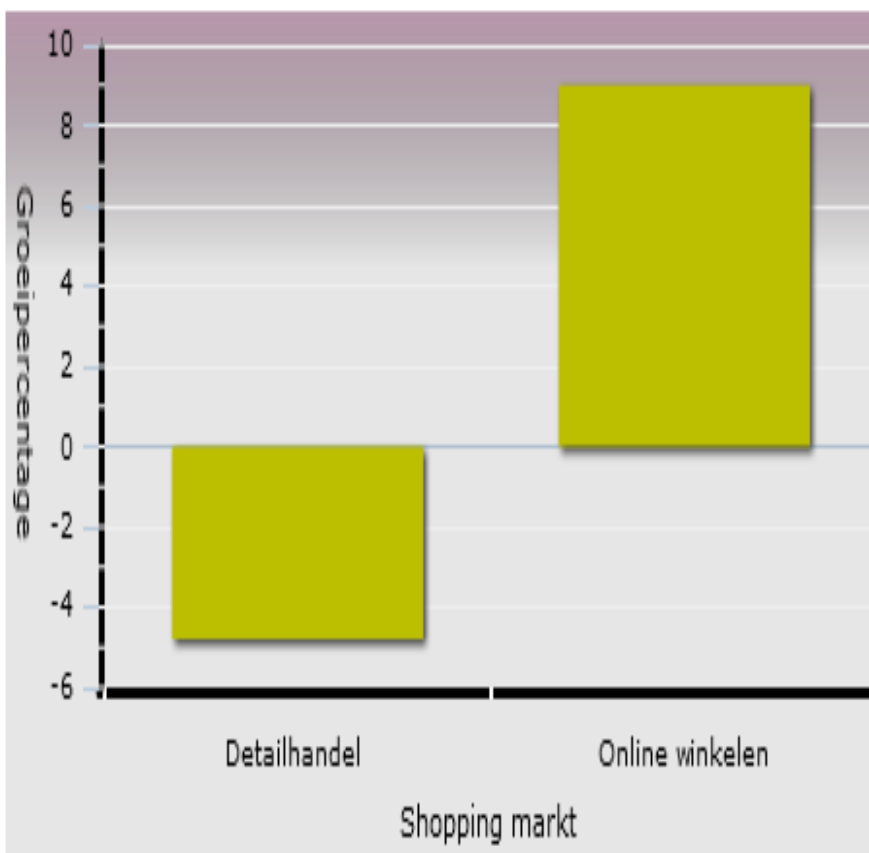


Maar de totale consumentenbestedingen dalen

EEN PAAR CIJFERS

De omzet in winkels daalt, de omzet online stijgt!

Groei online winkelen vs detailhandel 2012



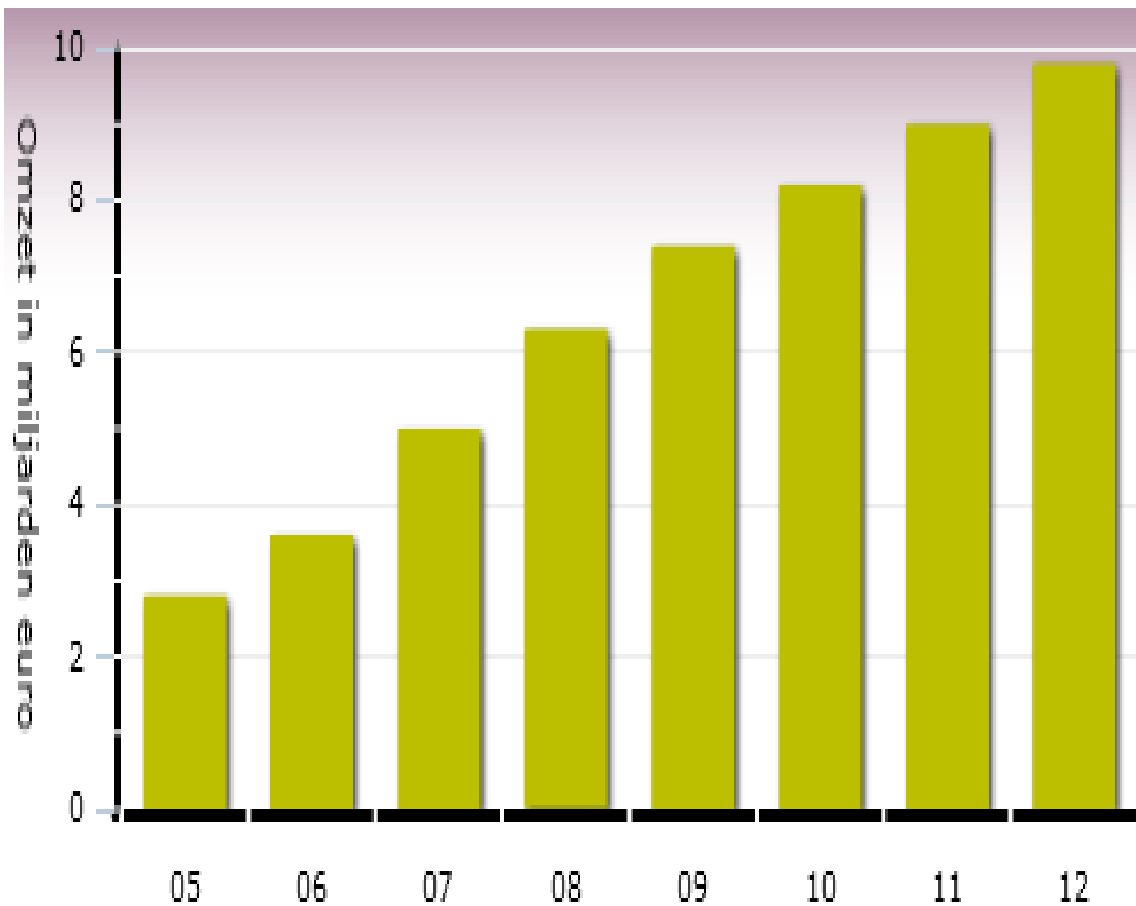
■ Groei in percentage t.o.v. vorige periode

Maar dit zijn de %

EEN PAAR CIJFERS

Consumenten geven steeds meer online uit...

Omzet online winkelen in Nederland



Omzetverwachting 2013 Online € 10,5 miljard (+8%)
Maar: dit is slechts 12% van het totaal!!

TOEKOMST IN 2020

> 50% van de aankopen via een online kanaal.

De consument switcht moeiteloos tussen online en fysiek winkelen.

De oriëntatie en aankoop wordt een crossmediale beleving. *)

80% tot 90% van de consumenten komt nog in een winkel voor het passen en kopen van fashion en personal lifestyle producten.

Grote verschillen tussen sectoren

Boeken en platen
Bank / Verzekering
Cadeau's



(bron: Thuiswinkel.org)

WAT GAAT U DOEN OM IN 2020 TE
ONDERNEMEN?

**MEER (verkoop-)contactenmomenten creëren,
MEER klantenbinding**



A word cloud of marketing and customer experience terms. The words are arranged in a roughly circular shape. The largest and most prominent words are 'klantenbinding' (customer loyalty), 'beleving' (experience), 'verkoopcontacten' (sales contacts), 'winkelervaring' (shopping experience), and 'persoonlijke' (personal). Other visible words include 'marketing', 'social', 'Matefor', 'media', 'online', and 'e-mailings'.

marketing
klantenbinding
social
Matefor
beleving
media
online
verkoopcontacten
winkelervaring
persoonlijke
e-mailings
inspiratie

TOEKOMST IN 2014

**U gaat nog meer
klantgericht ondernemen!**

DE KLANT CENTRAAL ZETTEN – KLANTGERICHTER ONDERNEMEN

Omdat u zich van de concurrentie moet onderscheiden!

Oprechte interesse (weet wat ze beweegt)
Weten wat ze nodig hebben (nu en straks)
Persoonlijk communiceren,
Communiceren op maat en op tijd,

Betrokken klanten zijn ambassadeurs

TOEKOMST IN 2014

“Betrokken klanten leveren 23% meer op” (bron: sitecore)

- ✓ Ze besteden meer per aankoop
- ✓ Ze kopen vaker
- ✓ Ze kopen langer bij jou
- ✓ Ze geven feedback over jouw producten en diensten
- ✓ Ze zijn ambassadeurs voor jou (aanbevelen bij familie & vrienden)



Source: [Sitecore](#)

RECEPT VOOR DE KLANTGERICHTER ONDERNEMEN

1. **Beleving**
2. **Innovatie**
3. **Comfort**
4. **Samenwerking**

Dit vraagt een andere inrichting van uw organisatie

Andere inrichting van de winkel

Opleiding & motivatie medewerkers

Inzet nieuwe middelen zoals **Matefor!**

Het nieuwe ondernemen is klantgericht ondernemen!

