

Klantgerichtheid levert geld op!

MASTERCLASS



KIVI NIRIA

April 2014

Achtergrond gegevens

Bart van Emden

1 april 2008:
Oprichting marketingbureau voor
dienstverleners & eigenwijze
professionals

**Van Emden Marketing
Consultancy bv**

1998-2008:
Marketing Manager
Royal Haskoning

Opleiding:
Radboud Universiteit
Marketing en Massacommunicatie



Klantgerichtheid levert geld op!

Serie Masterclasses:

December GVS/AVR, Arie van Vliet, Directeur GVS

3 Maart Carglass, Robert Sterke, Marketing Directeur

7 April Tata Steel, Sander Heinhuis, Marketing Manager

14 Mei ProRail, Marc Unger, Hoofd AKI

Klantgerichtheid levert geld op!

Programma vanavond

1. Een beetje theorie...
2. Sander Heinhuis, Marketing Manager TATA steel
3. Pauze
4. Vervolg Sander
5. Vragen, vragen vragen!

KEUZEHULP

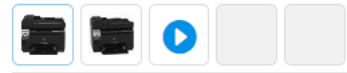
HP LASERJET PRO 100 COLOR MFP M175NW

€ 209,99

- Alle printers
ADVIES NODIG?
ADVIES NODIG?
Advies over printers
Top-10 printers
Aanbiedingen
UITGELICHT
3D-printers
A3-printers
Apple AirPrint printers
HP Officejet Pro X



actieprijs



LaserJet Pro 100 Color MFP M175NW: € 209,99 incl. 21% BTW en gratis verzending

IN WINKELMANDJE

- Online status Op voorraad
Winkel Amsterdam Reserveer nu
Winkel Eindhoven Reserveer nu
Winkel Groningen Reserveer nu

Voor 23.59 uur besteld, morgen gratis thuis bezorgd. Vandaag al in huis? Coolblue VandaagNog® tot 15.00 uur beschikbaar.

- Accessoires (67) Bundels (5)
Alternatieven Reviews (99)
Afbeeldingen (2) Veelgestelde vragen (4)
Specificaties Retouren & service

99 reviews | Schrijf zelf een review

Table with 2 columns: Feature and Value. Includes specifications like Type printer (All-in-one), Afdruktechnologie (Laser), Kleurenafdruk, WiFi, and Afdruksnelheid zwart-wit (16 ppm).

HP LaserJet Pro 100 Color MFP M175NW
Een kleuren laserprinter die van alle gemakken is voorzien voor thuis of op kantoor. Dat is de HP LaserJet Pro 100 Color MFP M175NW. Met deze alles in één haal je de oplossing in huis voor al jouw printwensen. Een laserprinter, kopieerapparaat en scanner die draadloos of over het netwerk is aan te sturen. Binnen 15,5 seconden ligt jouw eerste printje op je te wachten en met een afdruksnelheid tot 16 pagina's per minuut

AANBEVOLEN

Voor de HP LaserJet Pro 100 Color MFP M175NW:



HP Office Papier 500 Vel A4 (80 g/m2) 5 x € 27,95



Konig Foto- en Papiersnijder A4 € 28,99



HP 126A LaserJet Imaging Drum € 78,99

ACCESSOIRES

- <http://www.printershop.nl/product-reviews/137286/hp-laserjet-pro-100-color-mfp-m175nw.html>

nt

Allen beantwoorden Reageren	Doorsturen	Verwijderen	Naar map verplaatsen	Regelmaken	Andere acties	Afzender blokkeren	Veilige lijsten	Niet-ongewenste e-mail	Ongewenste e-mail	Categoriseren	Opvolgen	Markeren als ongelezen	Zoeken	Verwant	Selecteren	Zoeken
--------------------------------	------------	-------------	----------------------	------------	---------------	--------------------	-----------------	------------------------	-------------------	---------------	----------	------------------------	--------	---------	------------	--------

polblue [klantenservice@printershop.nl]
 irt@vanemdenmc.nl

Orderbevestiging van order 10109526 bij Printershop.nl

VERDERE VERLOOP VAN UW BESTELLING

- 1. Order geplaatst**
 De door u bestelde producten zijn gereserveerd.
- 2. Versturen van uw bestelling**
 Vannacht rond 00.30 uur ontvangt u de verzendbevestiging. Bij deze verzendbevestiging ontvangt u ook de factuur in PDF-formaat, bewaar deze factuur goed.
- 3. Bestelling ontvangen**
 In de meeste gevallen zult u uw bestelling de volgende dag ontvangen.

Voor vragen kunt u contact opnemen met de [Printershop.nl klantenservice](#).

Veel plezier met uw aankoop!

Met vriendelijke groet,

Printershop.nl
 Oostplein 97
 3011 KW Rotterdam
 Tel: (+31) (0)10 7982064
 Fax: (+31) (0)10 2125351

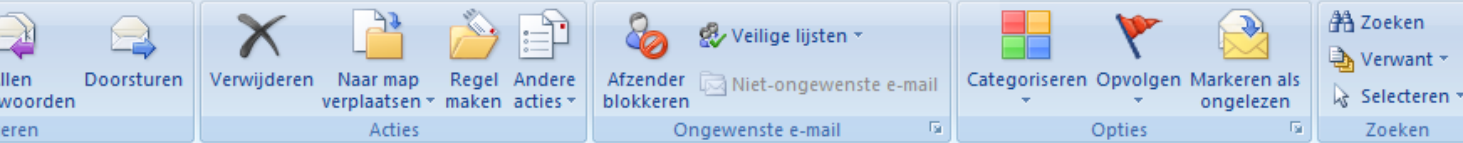
COOLBLUE

- Over Coolblue
- Onze shops
- Onze winkels
- Onze nieuwsbrief

SERVICE

- ✔ Gratis verzending. Heen en terug
- ✔ Op werkdagen voor 23.59 uur besteld, morgen in huis.
- ✔ Echte winkels. Om langs te komen.





[klantenservice@printershop.nl]
emdenmc.nl

Bestelling is ingepakt (order 10109526)



alles voor een glimlach®

[Alle Coolblue-shops >](#)

INPAKBEVESTIGING

Geachte heer van Emden,

Uw bestelling bij [Printershop.nl](#) met ordernummer 10109526 is zojuist ingepakt. **Vanavond rond 23.00 uur** wordt uw bestelling verzonden en ontvangt u een verzendbevestiging.

CONTACT OPNEMEN

Voor vragen kunt u contact opnemen met de [Printershop.nl klantenservice](#).

Veel plezier met uw aankoop!

Met vriendelijke groet,

Printershop.nl

Oostplein 97
3011 KW Rotterdam
Tel: (+31) (0)10 7982064
Fax: (+31) (0)10 2125351

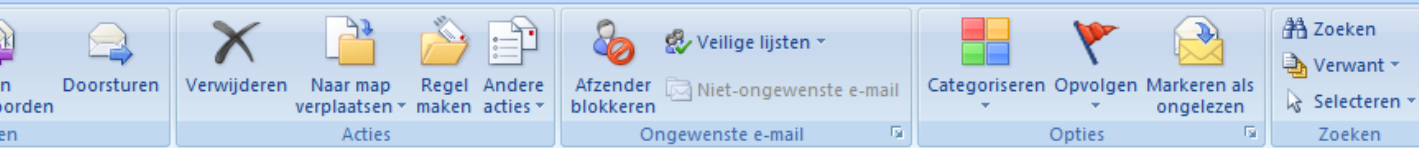
COOLBLUE

Over Coolblue
Onze shops
Onze winkels

SERVICE

- ✓ Gratis verzending. Heen en terug
- ✓ Op werkdagen voor 23.59 uur besteld, morgen in huis.





klantenservice@printershop.nl

printershop.nl

Verzonden

Verzendbevestiging van order 10109526

Wij doen niet moeilijk-nl.pdf (106 kB)

Printershop.nl_Factuur_417779400.pdf (97 kB)

NA ONTVANGST VAN UW BESTELLING

Veelgestelde vragen en instellingen

Heeft u een vraag over een product of zoekt u hulp bij het instellen? Voor veel producten zijn antwoorden te vinden op veelgestelde vragen. Klik op de productpagina op 'Veelgestelde vragen'.

Geef uw mening over uw aankoop

Wij nodigen u graag uit voor het schrijven van een review. Zo helpt u andere klanten met uw ervaringen met onze producten. Klik op 'Reviews' op de productpagina om uw beoordeling te plaatsen. Meer informatie vindt u op Printershop.nl.

RETOURNEREN

Toch niet tevreden over uw product? Of is-ie stuk? Dat is vervelend. Stuur uw aankoop binnen 14 dagen terug, dan gaan we er iets aan doen, beloofd. Van ons mag u tenslotte wat verwachten. Wat precies, dat zetten we hiernaast voor u op een rijtje.

- Wij doen niet moeilijk.
- "Daarom" accepteren we ook als reden.
- **Gratis** uw pakketje retour sturen.
- Bij ruilen: uw nieuwe product vaak morgen al in huis.
- Bij retour: uw geld binnen vijf werkdagen terug.
- [Lees alle retourvoorwaarden](#)

CONTACT OPNEMEN

Voor vragen kunt u contact opnemen met de [Printershop.nl klantenservice](http://Printershop.nl/klantenservice).

Veel plezier met uw aankoop!

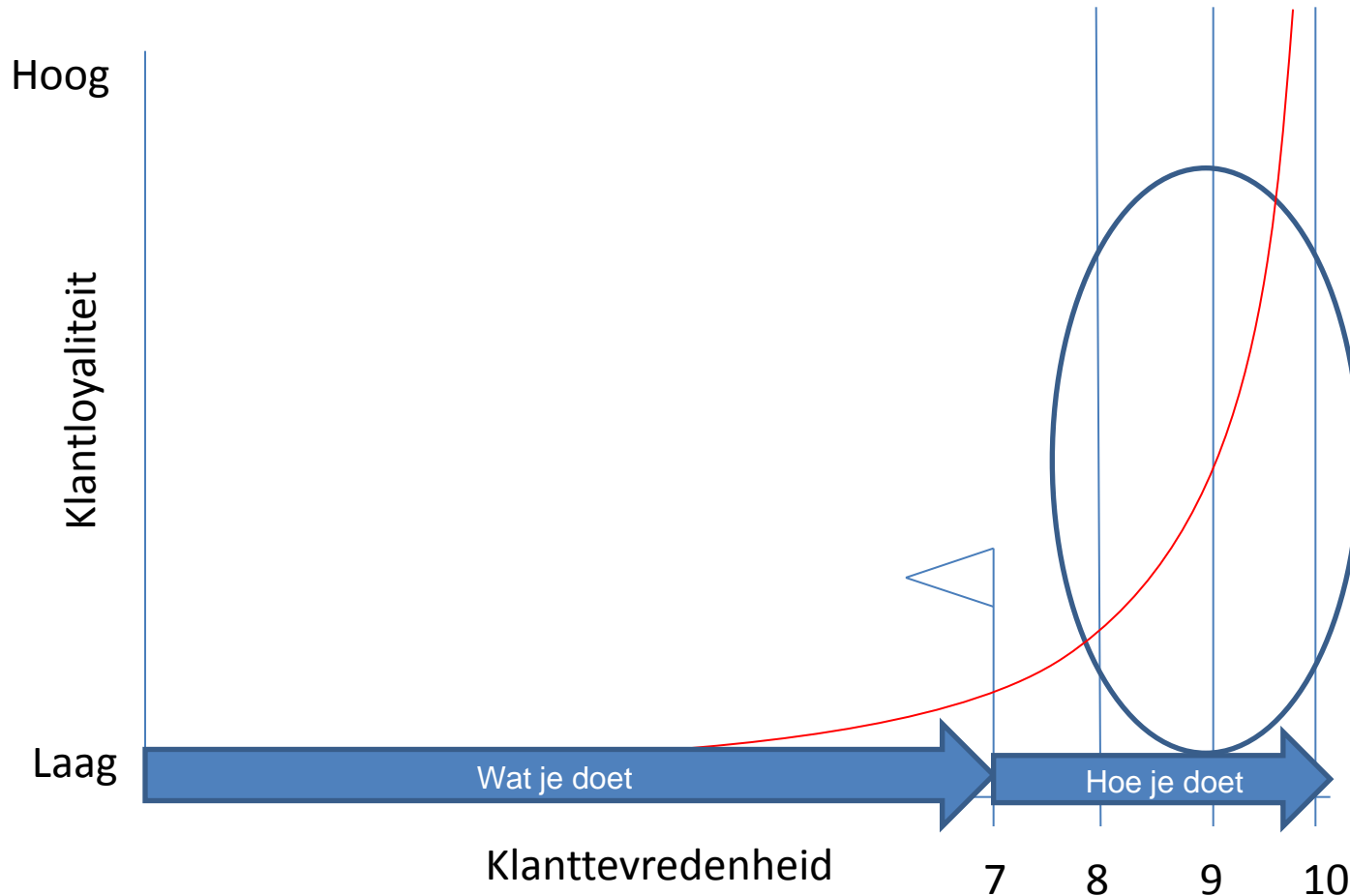
Met vriendelijke groet,

Printershop.nl

Oostplein 97

3011 KW Rotterdam

Commerciële impact van klanttevredenheid (1)



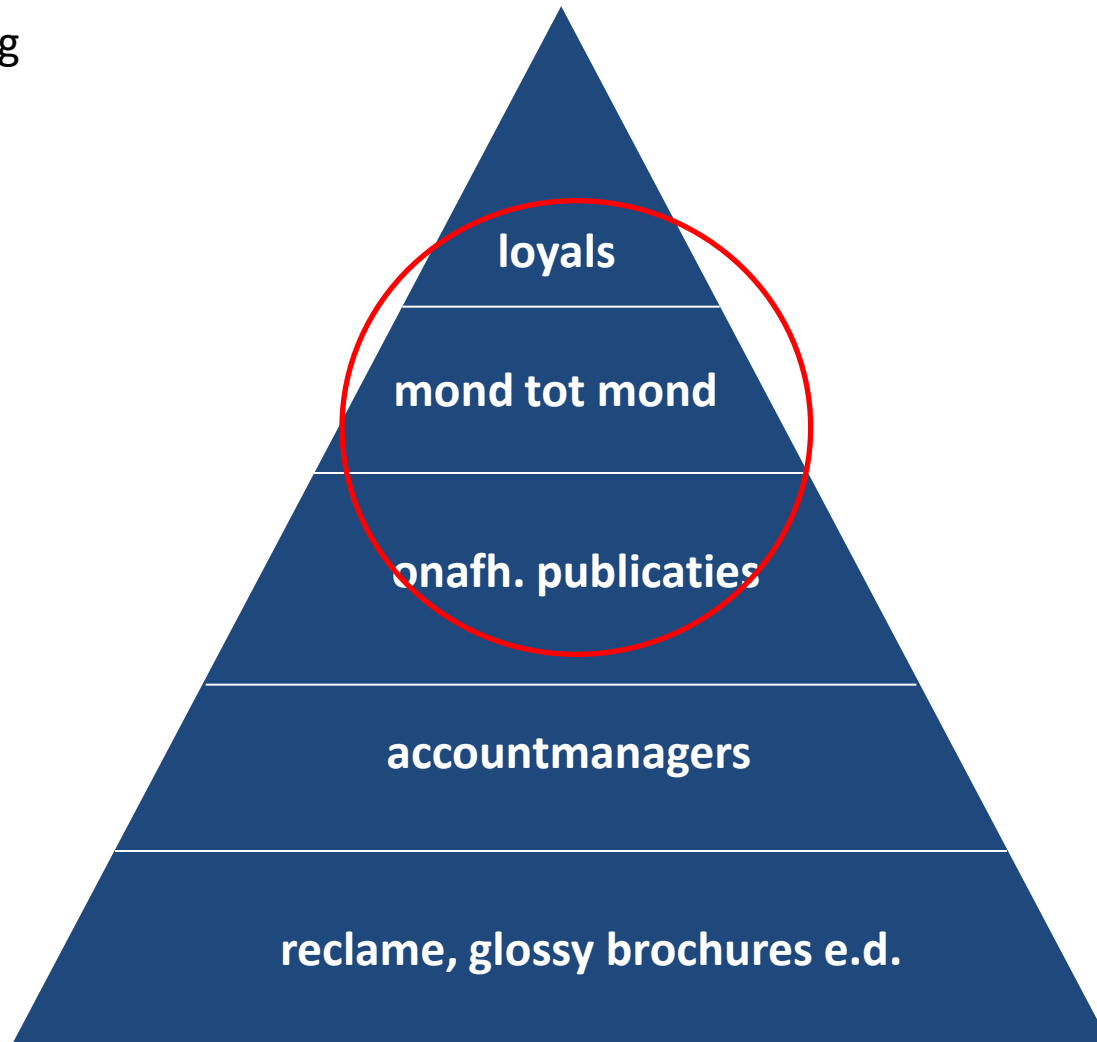
Tevreden klanten zijn onverschillig!!!!

Commerciële impact van klanttevredenheid (2)

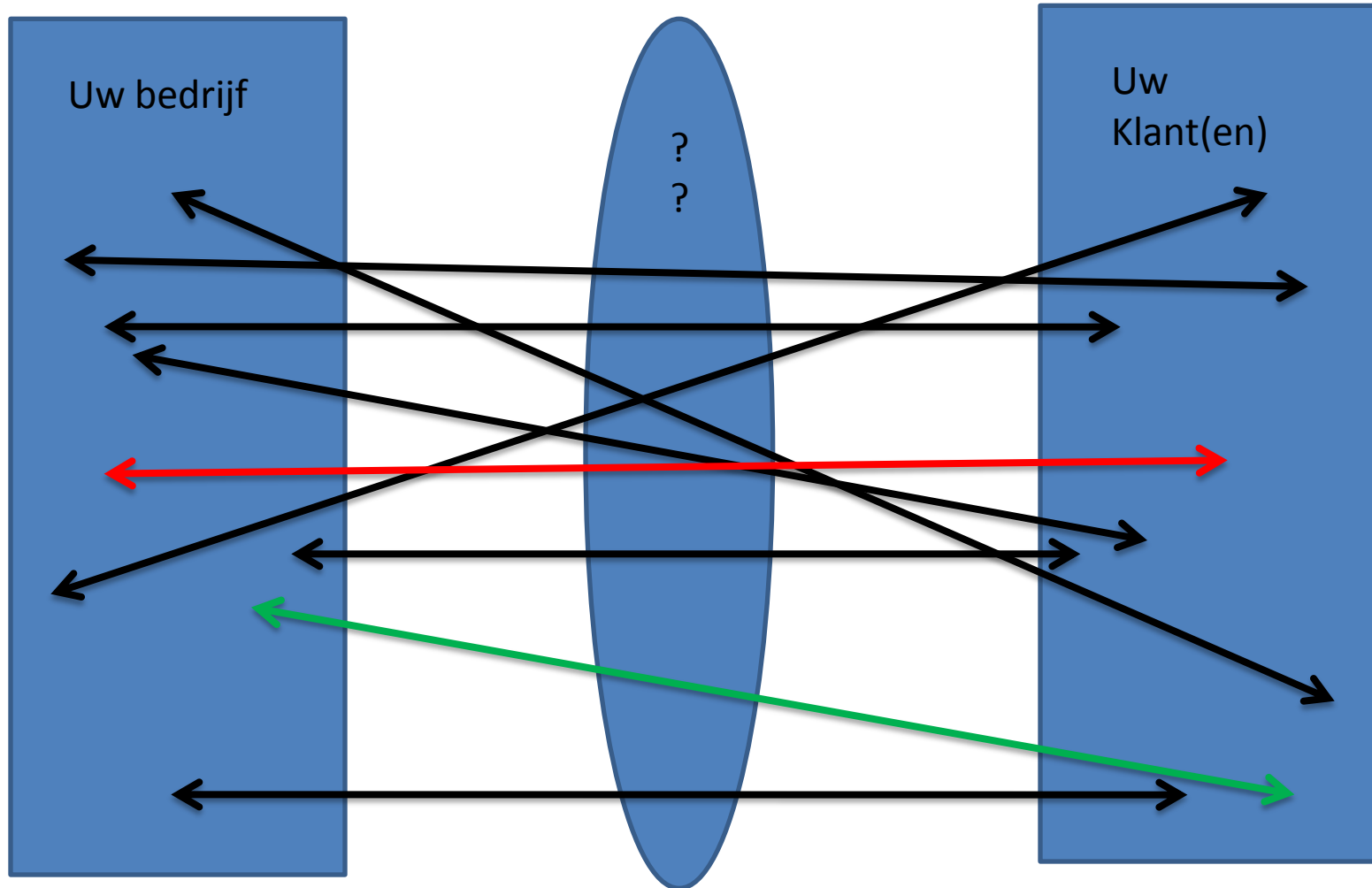
Beïnvloeding
hoog



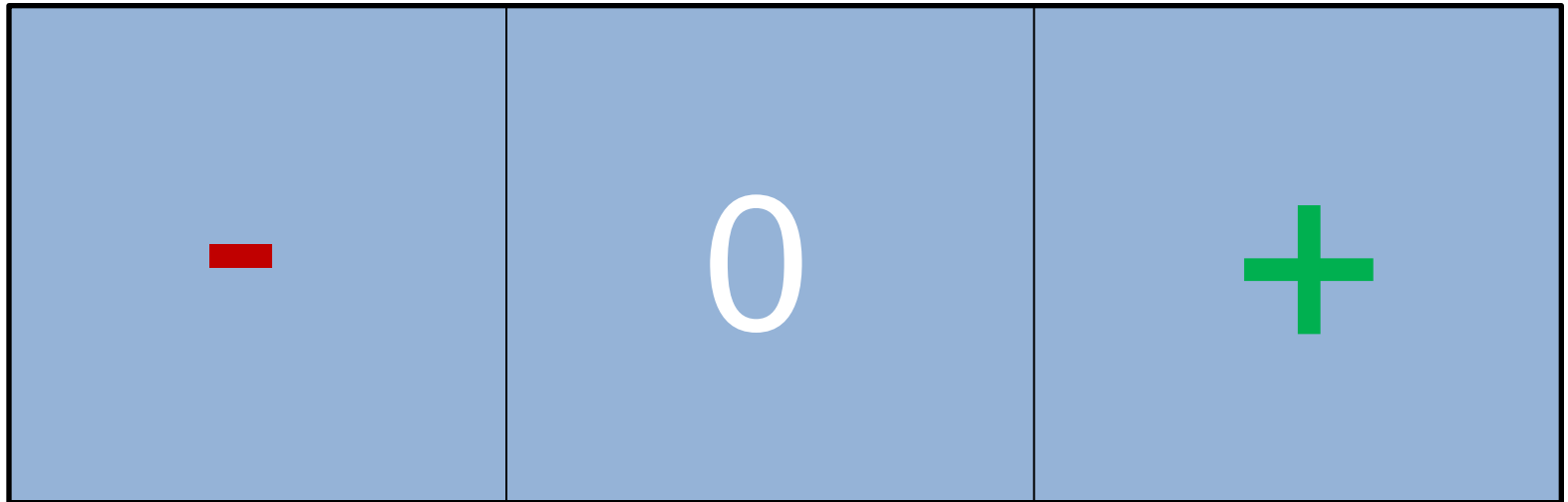
Laag



Het vraagstuk...



Er zijn maar 3 smaken...



Basis commercieel management



	-	0	+
A klanten			
B klanten			
C klanten			