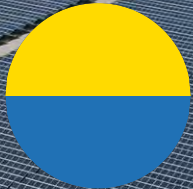




VATTENFALL



A close-up photograph of two people bumping their fists together in a celebratory gesture. The person on the left is wearing a long-sleeved shirt with horizontal red and white stripes. The person on the right is wearing a dark blue t-shirt. The background is blurred, suggesting an outdoor setting. The text 'Even voorstellen' is overlaid in the center in a white, bold, sans-serif font.

Even voorstellen



Linda Zwijsen CCXP
Manager Customer Experience


Linda.zwijsen@vattenfall.nl

06-10180495

Ruud Kunkels
Customer Experience Specialist

Ruud.kunkels@vattenfall.nl

06-21369146

A close-up photograph of a pressure gauge. The gauge has a black face with white markings and numbers. A red needle is pointing to the 100% mark. The word "PRESSURE" and a percentage sign "%" are visible on the gauge face. The background is dark and out of focus.

**Hoe verhoog je de klantloyaliteit
tijdens een crisis?**



Onze uitdaging in de energiemarkt

Hoe zorgen we ervoor dat de klant bij ons blijft én dat we ons onderscheiden van onze concurrenten?



essent

t.w.v. maximaal **€499,-**

KIES ZELF JE WELKOMSTCADEAU

Bij 3 jaar Groene Stroom & Gas

ENERGIE AANBIEDING

Stap nu over:

- ✓ Groene stroom en gas
- ✓ Voordelige tarieven én
- ✓ een gratis Tab 3 Lite

0,-
i.o.m. 1 jaar energie

MEER INFO

DEAL DIRECT

CRAZY CASHBACK KNALLER.

Profiteer direct

€ 225,- cashback

energie**direct**.nl

VATTENFALL

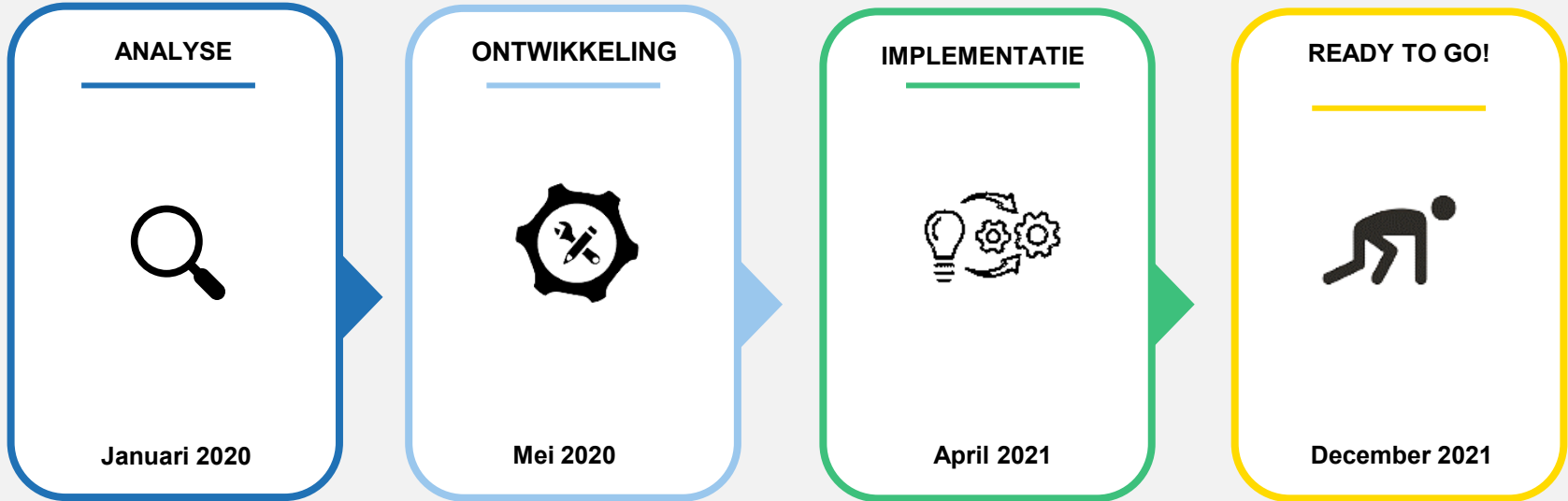
Vergelijk energie

Cashback tot € 350

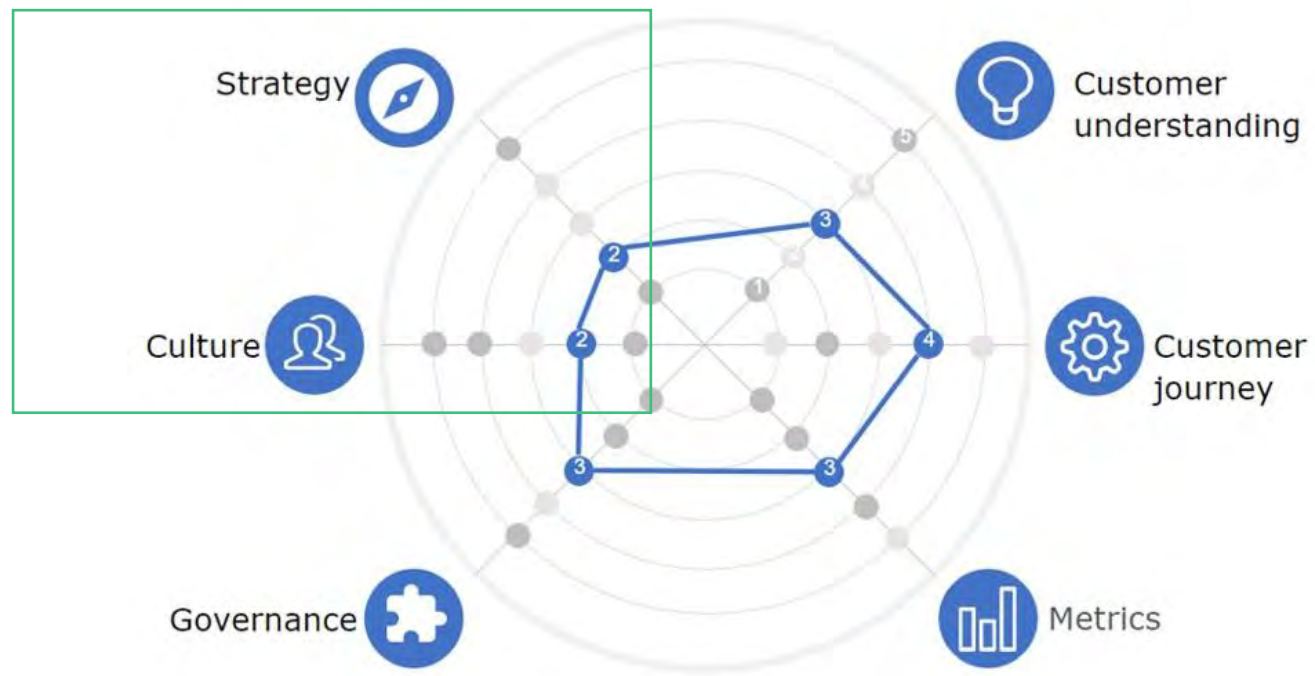
Een mooie uitdaging voor ons team CX



Onze aanpak



CX Maturity Scan 2020





Krijg de board 'aan boord'



Co-creatie: collega's en klanten betrokken



Ontwikkeling





Het klantkompas bevat 4 belevingen





Onze 7 beloftes aan jou als klant

Elk jaar voordeel voor klanten die blijven

Altijd goed geholpen garantie

Overall en altijd inzicht in jouw verbruik en kosten

Direct bericht bij afwijkend verbruik

Heldere jaarafrekening zonder verrassingen

100% groene stroom uit Nederland

Gratis bespaaradvies op maat

Service belofte

Elk jaar voordeel voor klanten die blijven

Altijd goed geholpen garantie

Overal en altijd inzicht in jouw verbruik en kosten

Direct bericht bij afwijkend verbruik

Heldere jaarafrekening zonder verrassingen

100% groene stroom uit Nederland

Gratis bespaaradvies op maat

Eigenaarschap



Bram Drewes, director Customer Experience Management



Bernard Steenberg, director Customer Services



Heleen Boer, manager Procesmanagement Usage



Heleen Boer, manager Procesmanagement Usage



Heleen Boer, manager Procesmanagement Usage



Sven Bontenbal, director Brand & Strategy



Jeroen van Loon, director Customer Solution Development

‘Kennis’ in E-learning

Klant in Zicht!


Een reis door de wereld van klantbeleving.

0% VOLTOOID

- ☰ Een introductie ○
- ☰ Het effect van klantbeleving ○
- ☰ Het Klantkompas ○
- ☰ Het Klantkompas in het grote plaatje ○
- ☰ Bestemming bereikt! ○

Hoe zou onze collega Simone dit aanpakken?

Simone legt hieronder uit hoe zij het aan zou pakken met behulp van het Klantkompas (het filmpje duurt 2 minuut 34).




- Ik erker controlen, werd goed ondersteund en ontvingt
- Ik werd betrokken en gesamenlijk verantwoordelijkheid is opgenomen
- Ik erker een goede prijs-kwaliteitsverhouding
- Ik erker dat mij relevante informatie en oplossingen werden geboden

4 x raak

Met deze acties hebben we uitstekend genavigeerd op het Klantkompas en lukte het ons om 4 x een behoefte te vervullen van Ellen. Met ook nog eens een duidelijk link naar onze missie. Zo creëren we een echte Vattenfall-beleving. Dit onderscheidend is van onze concurrenten. Daarmee leggen we de basis voor een duurzame relatie met Ellen.

Bestemming bereikt!

Gefeliciteerd! We zijn aangekomen op de eindbestemming



VATTENFALL



'Toepassen' in workshops



Klantgerichte cultuur als basis





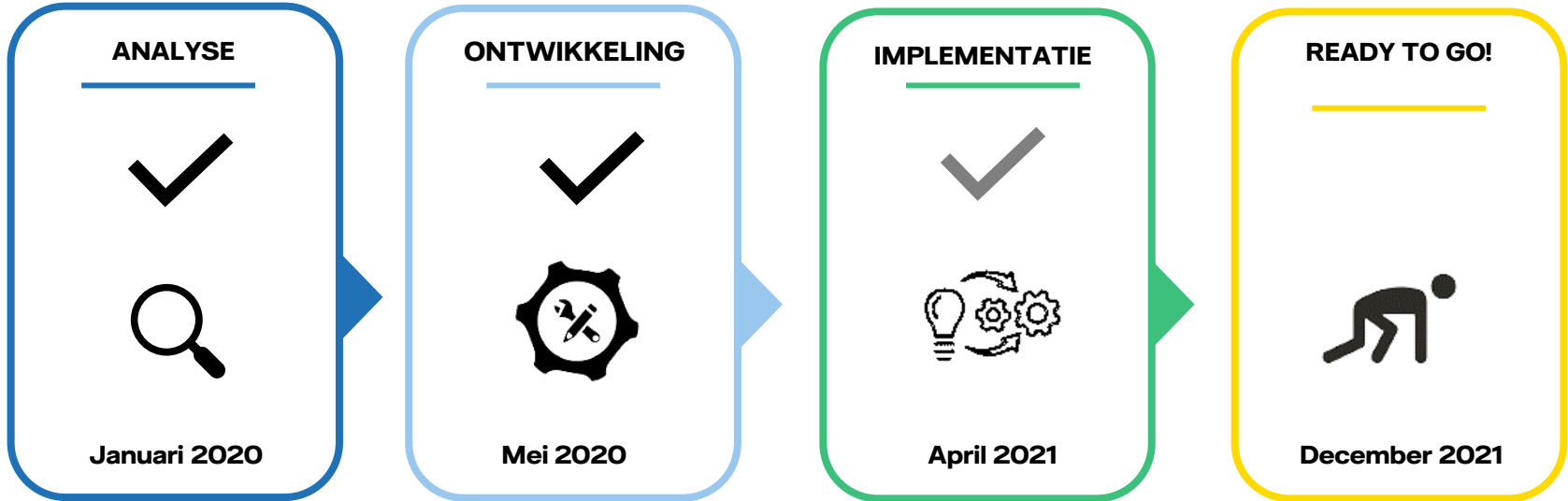
Welkom bij de CX Award Ceremony



THE VOICE OF THE PODCUSTOMER

RUUD KUNKELS | RICHARD BOERRIGTER

Bijna klaar met de implementatie...



vraag is groot, het aanbod klein en dan moet
**Heuse energieprijzen
de tarieven explosief**

...aaien gaskraan door Rusland
**Energieprijzen
gaan door het dak'**

de Gelderland
**Geen crisisplan voor
barre winter zonder gas**

fd.
**Nederland onderschat crisis
door torenhoge energieprijzen**

The Daily Times
ENERGY CRISIS!

**'Bescherm klant
na faillissement
energiebedrijf'**

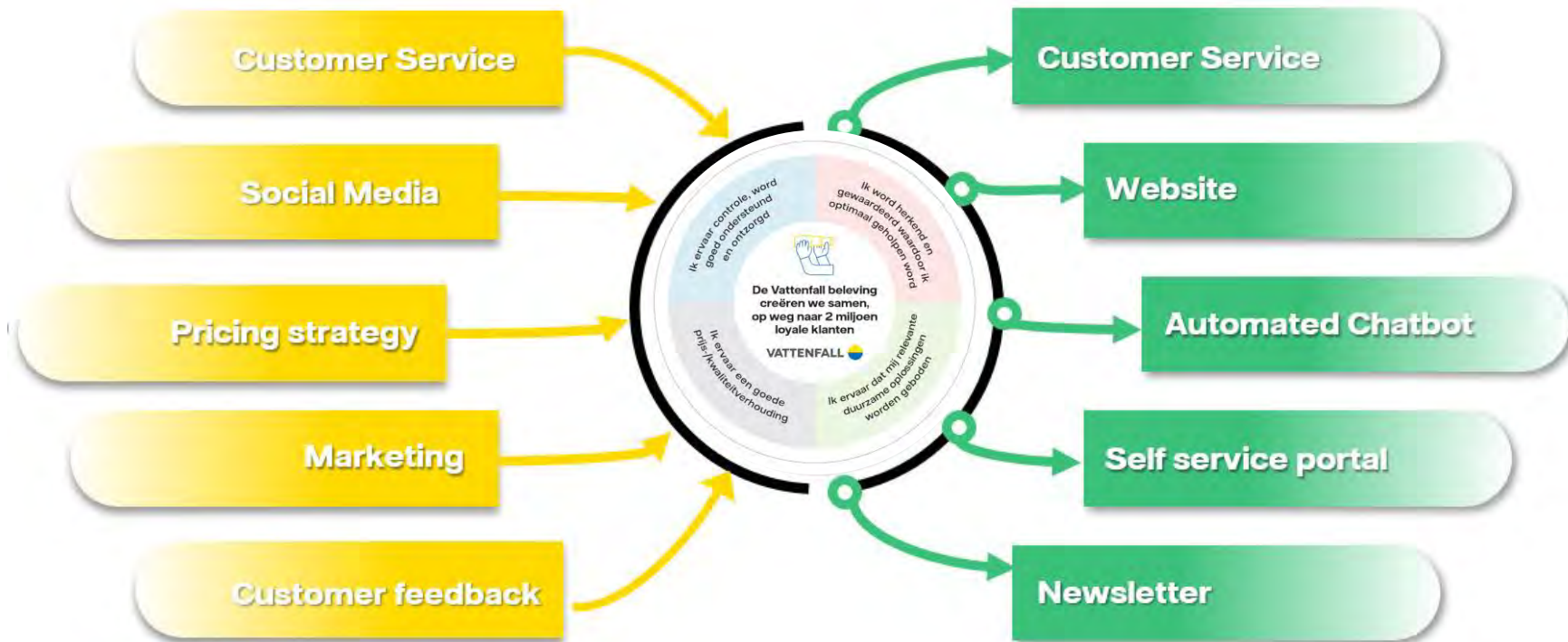
...ingezet in legen buitenslapers
...retief Consument & Markt, die om die reden de leveringsvergunning in heeft getrokken. Het intrekken van de vergunning heeft geen gevolgen voor de levering van gas en elektriciteit voor de klanten van Fenor. Wel kan het financiële gevolgen hebben. Geld dat zij nog tegoed hebben, zijn zij mogelijk kwijt.
...ingering komt wel tegen van prijs. Het geven leverancier die klanten...
...overname van...
...heid af voor betere afspraken.



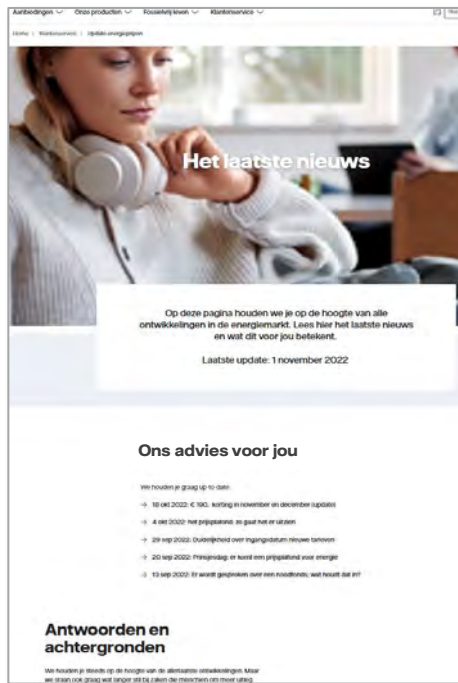
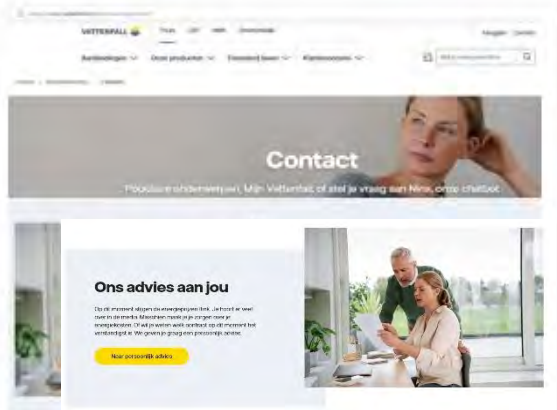
Crisisteam: samen de boodschap bepalen voor elk kanaal op basis van klantkompas

IN

UIT



Omnichannel: overal zelfde boodschap



“Waarom doen jullie niet mee?” – Nienke Bloem



International

CXA[®]

Customer Experience Awards

Deelname in 3 categorieën

FINALISTS ANNOUNCED

BEST CUSTOMER EXPERIENCE IN THE CRISIS - UTILITIES AND TELECOMMS

openreach

Openreach



Telkom Indonesia



UK Power Networks



Vattenfall

CX TEAM OF THE YEAR - B2C

AKBANK

Akbank T.A.S.

hepsiburada

Hepsiburada



MedCare Hospitals & Medical Centres

SAMSUNG

Samsung Electronics America



Telkom Indonesia



PZU SA



Vattenfall

BEST CUSTOMER EXPERIENCE STRATEGY - B2C

ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ

Dixons South East Europe

hepsiburada

Hepsiburada

StanleyBlack&Decker

Stanley Black & Decker

SUNWAY

Sunway Malls



Vattenfall



Vodafone Turkiye

Het heeft ons veel opgeleverd



CX story kort en krachtig verwoorden



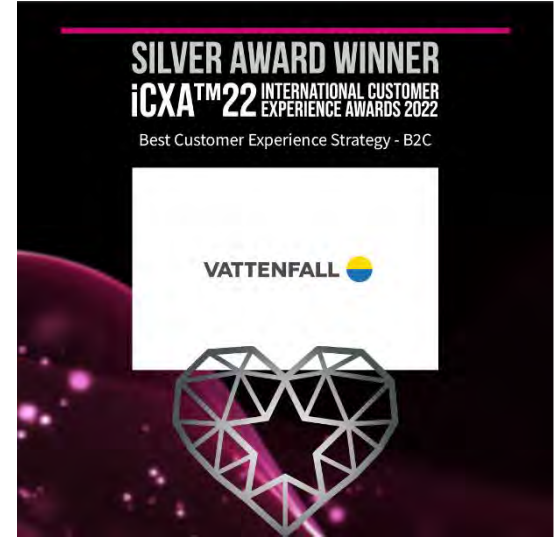
CX extra boost, focus




Trots in de organisatie

Doe ook mee!

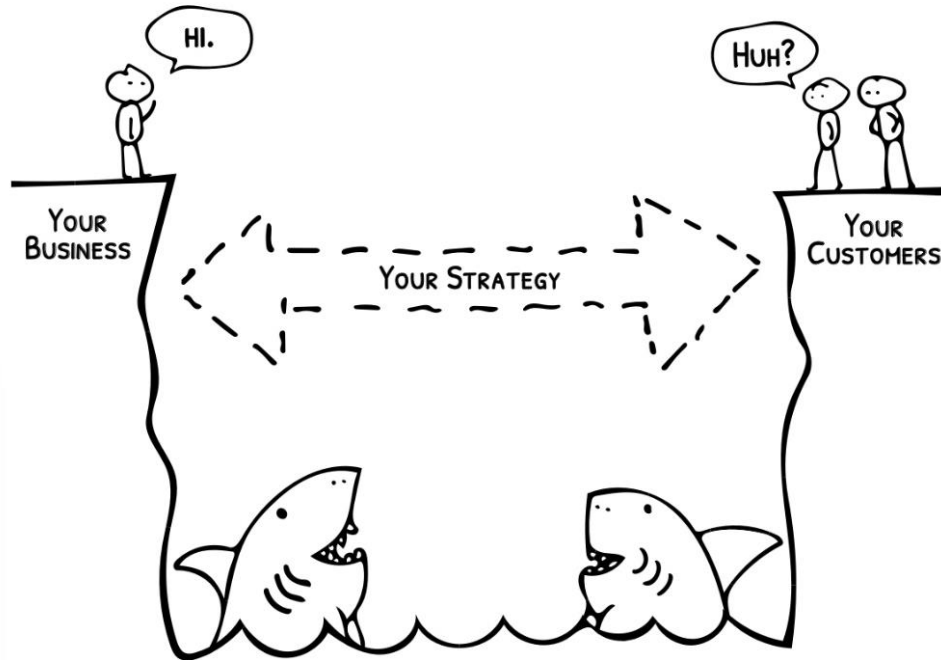
Met een mooi resultaat: 2 x goud en 1 x zilver



A close-up photograph of a pressure gauge. The gauge has a black face with white markings and numbers. The word "PRESSURE" is printed in large white letters, followed by a percentage sign "%". The needle is red and is pointing to the 100 mark. The background is dark and slightly blurred.

**Hoe verhoog je de klantloyaliteit
tijdens een crisis?**

1. Stick to the plan



2. Culture eats Strategy for breakfast



3. Doe het en maak het leuk



