

The logo consists of the word "TOTEM" in a bold, white, sans-serif font, centered within a white square border. The background of the entire slide is a grayscale photograph of a smiling woman with curly hair, wearing a light-colored jacket, sitting in a car. Three horizontal purple bars are overlaid on the right side of the image.

TOTEM

**Waardevolle ontmoetingen
met je klant**

Even
voorstellen...



Jan Nelissen
Senior Consultant
jan@tote-m.com
+31 (0)6 129.652.47

Onze klanten in Automotive



**BMW
MOTORRAD**



BMW Financial Services

ALPHABET



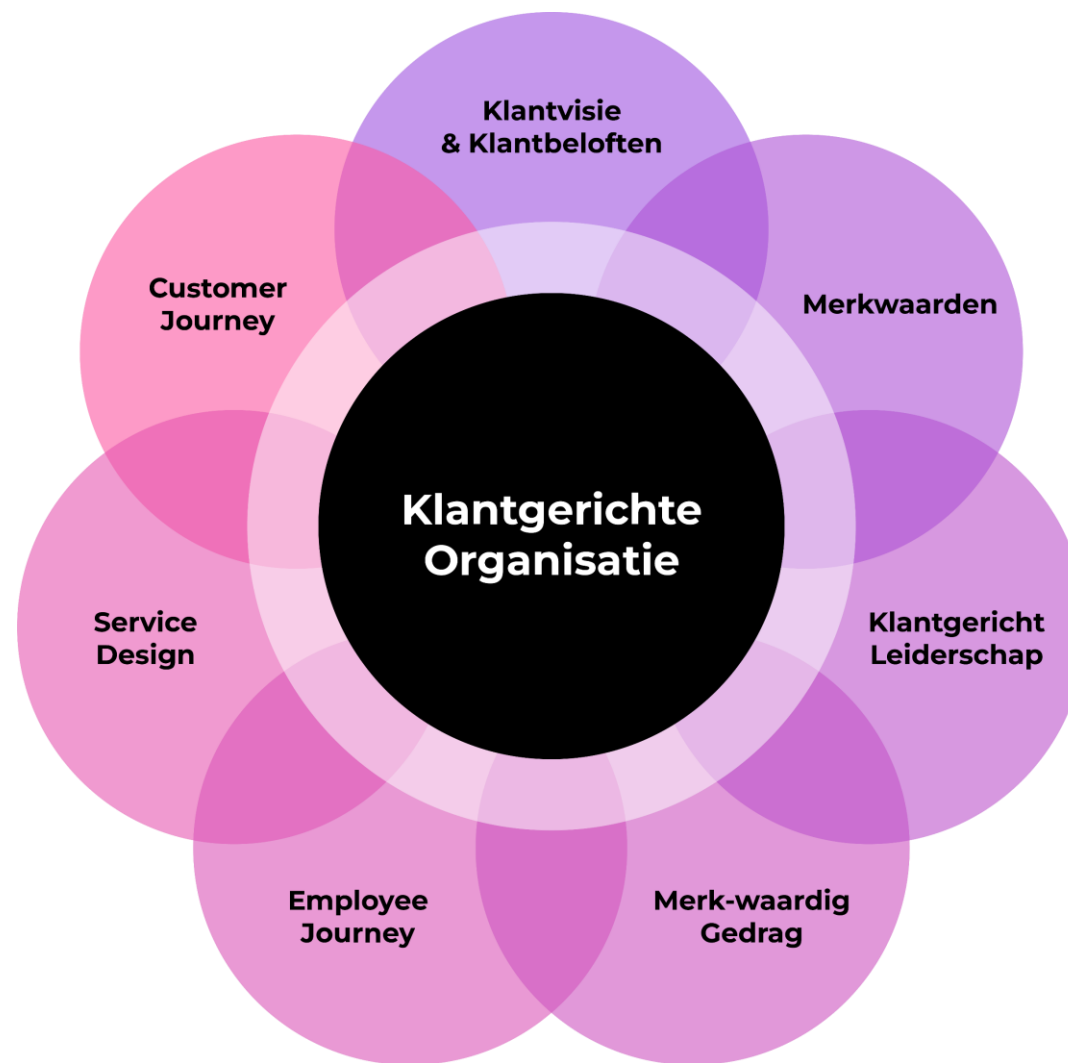
HYUNDAI



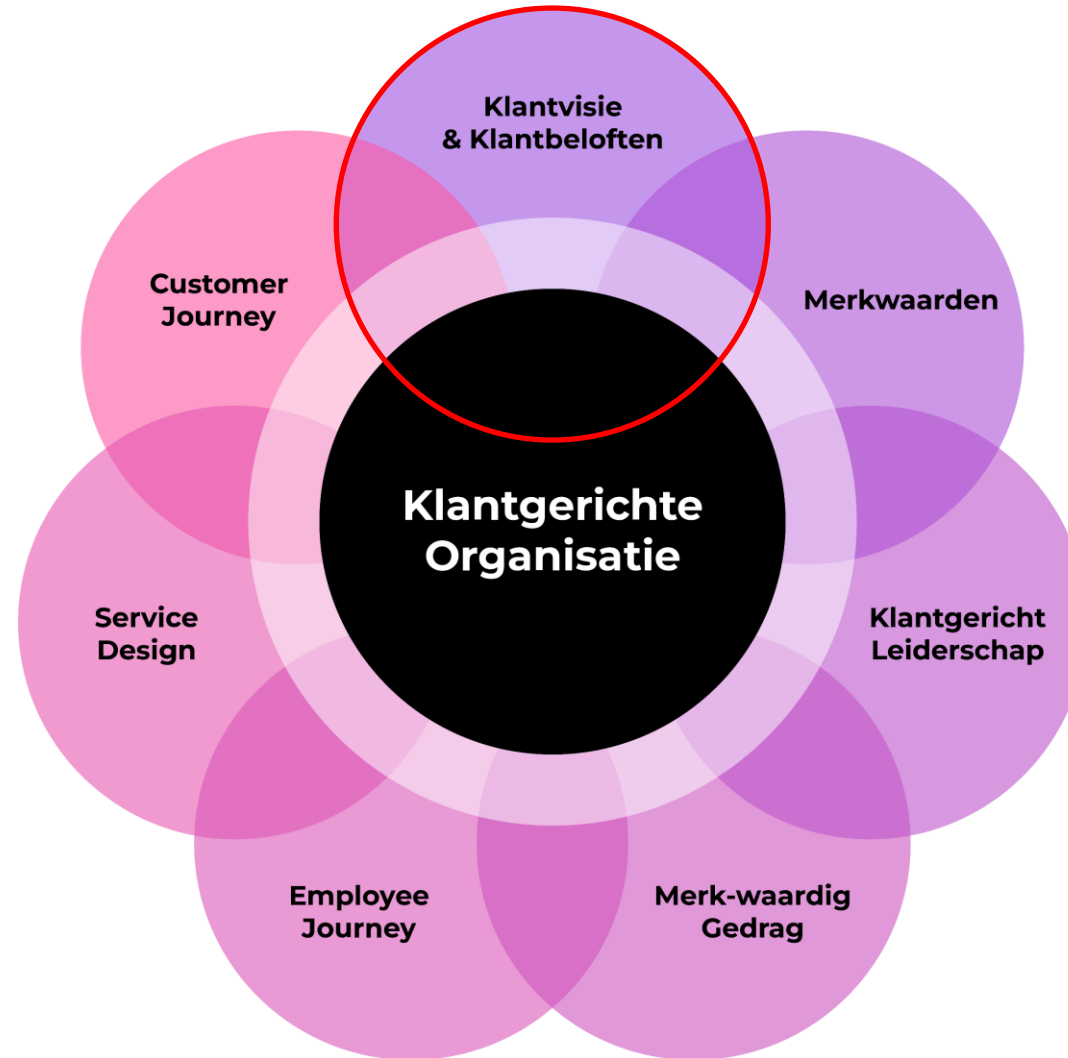
RENAULT



TOTE-M CX model



Vandaag ...



Graag allemaal even staan ...

- Wie werkt er in de Automotive?
- Wie werkt er structureel met Customer Journeys?
- Wie doet structureel klantonderzoek naar behoeften, wensen en verwachtingen van klanten in verschillende Customer Journeys?
- Wie heeft er eenduidige waarden gedefinieerd?
- Wie heeft er heldere Klantbeloften gedefinieerd?
- Wie hanteert de waarden en/of Klantbeloften als uitgangspunt bij het optimaliseren van de Customer Journeys?

Wat is klantbeleving?

verwachtingen

emoties

behoeften

ervaringen

herinneringen

De totale beleving van de klant: van de verwachtingen van de klant voordat deze contact had tot en met de afronding van alle activiteiten.

Verwachtingen en wensen van klanten

Nooit teveel betalen

Een vast contactpersoon

Ruime keuze

Persoonlijk contact

Topkwaliteit

Liever vandaag dan morgen

24/7 bereikbaar

Alleen voor mij

Helder en duidelijk

's avonds en in het weekend open

Advies op maat

Geen ongewenste verrassingen

Altijd een oplossing

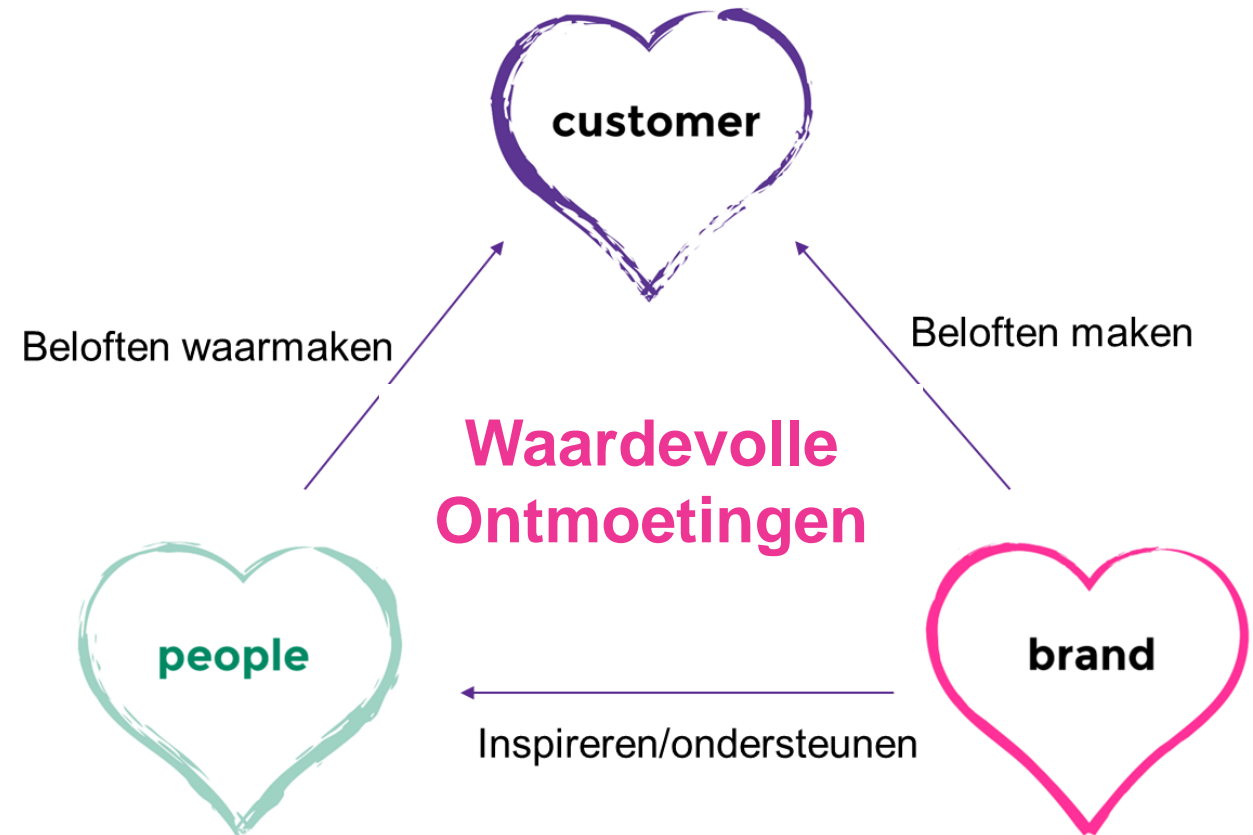
K l a n t g e r i c h t

K l a n t g e z w i c h t

A close-up photograph of a target with concentric rings of white, black, blue, red, and yellow. Three arrows with black shafts and colorful fletching (yellow and red) are embedded in the center yellow bullseye. The background is a clear blue sky.

Waar sta je voor,
waar ga je voor?

Onze visie...



Voorbeeld Klantbeloften – automotive dealergroep

Mobiliteit is mensenwerk

Maar wat kenmerkt onze medewerkers? **Mensgericht** en **oplossingsgericht werken** zit in het DNA van onze medewerkers. Om dit zo goed mogelijk uit te dragen doen wij u vier beloften:

- **We helpen u hoe dan ook**

Kan niet bestaat niet. Er is altijd een oplossing. Wij kijken naar wat wél kan. En zijn pas helemaal tevreden als u dat bent.

- **We kunnen u recht in de ogen kijken**

Eerlijkheid duurt het langst. Wij willen u niet alleen vandaag, maar ook morgen als tevreden klant.

- **We laten u graag thuiskomen**

Dat gevoel van thuiskomen, na een lange werkdag of vakantie. Wij maken het verschil met direct betrokken medewerkers en een persoonlijke benadering voor een gastvrije ontvangst.

- **We zijn altijd dichtbij**

Ook lokale betrokkenheid vinden we belangrijk. We zijn in de buurt én kennen de buurt. We weten wat er leeft en waar behoefte aan is.

Hoe het niet moet ...

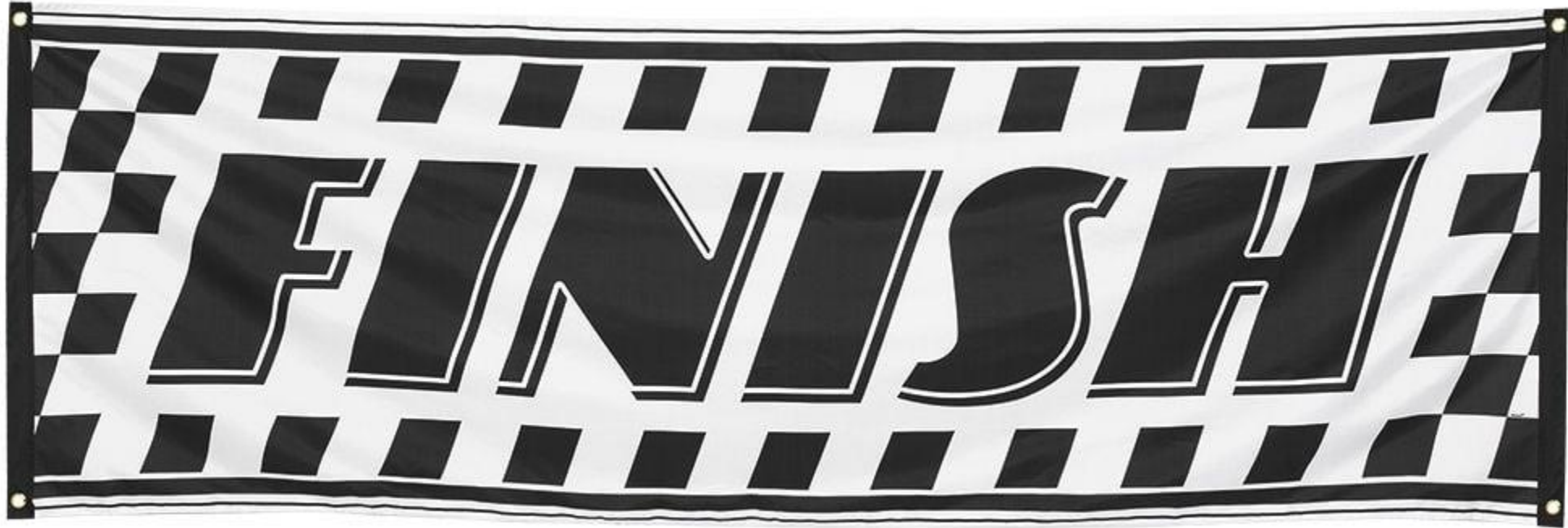


Waarom Klantbeloften?

1. Klantbeloften helpen klanten om voor je te **kiezen**.
2. Klantbeloften leiden tot **hogere klantbeoordelingen**.
3. Klantbeloften maken het makkelijker om **teleurstellingen te voorkomen**.
4. Klantbeloften geven **richting** aan de organisatie → kompas voor houding en gedrag.
5. Klantbeloften zorgen voor **teamwork**.



Ben je er dan?



Waar ga je voor?



Tevreden klanten



Fans

Ontevreden vs. zeer tevreden klanten

TOP 5 klantfeedback **ontevreden** klanten:

- Communicatie
- Vriendelijkheid en behulpzaamheid medewerker
- Levertijd
- Financiële afhandeling
- Inplannen van afspraak

TOP 5 klantfeedback **zeer tevreden** klanten:

- Communicatie
- Vriendelijkheid en behulpzaamheid medewerker
- Sfeer in het bedrijf
- Deskundigheid en professionaliteit medewerker
- Warme ontvangst

Klantbeleving

Klantbeleving = klantverwachting



Klantbeleving > klantverwachting



Verwachtingen overtreffen

Oprechttheid

empathie **vertrouwen** **snelheid**

persoonlijke aandacht begrip

verantwoordelijkheid nemen

afpraak is afspraak **enthousiasme**

ontzorgen **luisteren** **meedenken**

Hyundai H.E.A.R.T. training & coaching programma

