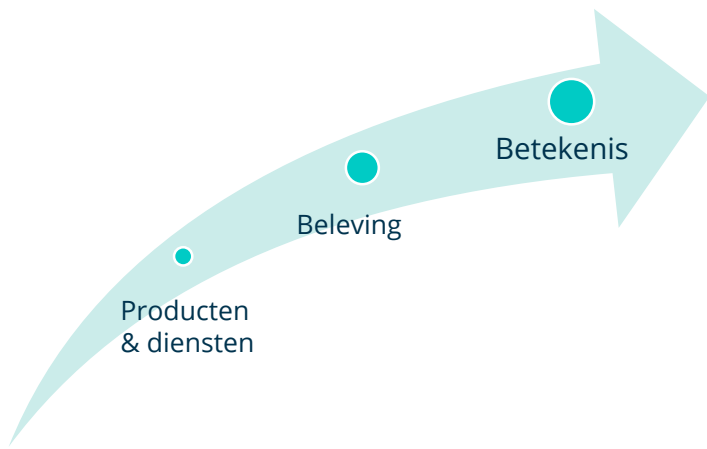




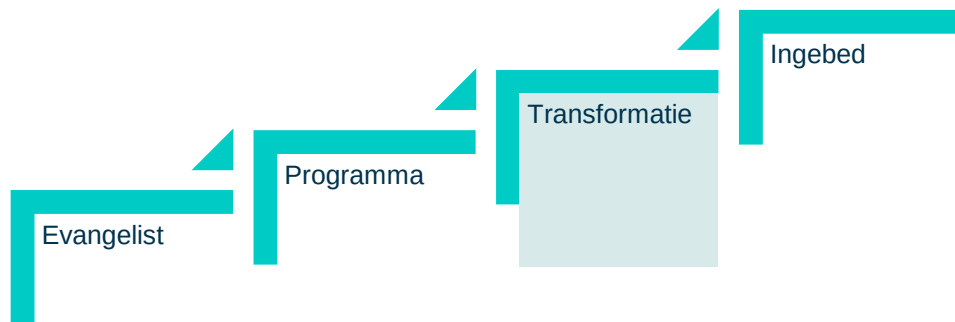
Interpolis Klantbeleving

Judy Wisselaar
CX manager Interpolis
PvKO 13 april 2021

Interpolis. Glashelder



Ambitie: groeien van dienstverlener naar een organisatie die beleving creëert tot een coöperatie die betekenis geeft en heeft

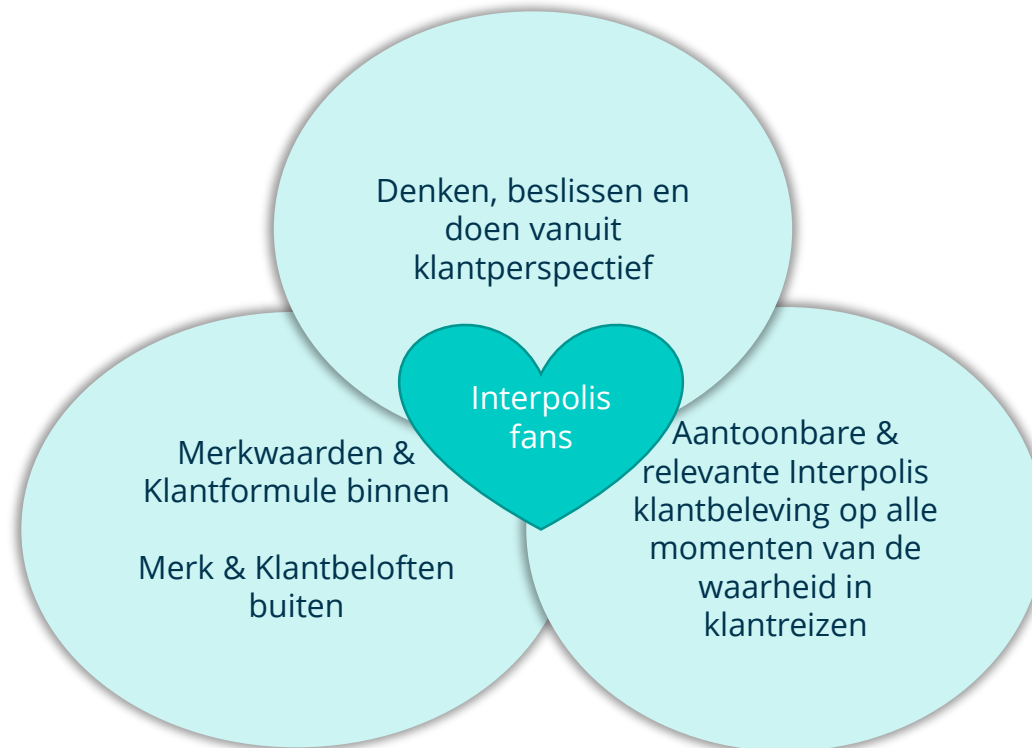


A night-time photograph of a large stadium filled with fans. The stadium is illuminated by bright lights, and a large 'A' logo is visible on the roof. The text 'Als wij nou ook eens zulke fans hadden.....' is overlaid on the image.

**Als wij nou ook eens zulke fans
hadden.....**

Doelstelling: Interpolis fans binnen en buiten

Klanten kunnen focussen op wat echt belangrijk is.
Daarvoor ervaren klanten bij Interpolis dat het goed geregeld is, we elkaar begrijpen en er samen toe doen!



Van merk- naar klantbeleving



Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?



6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.

Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?



6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.

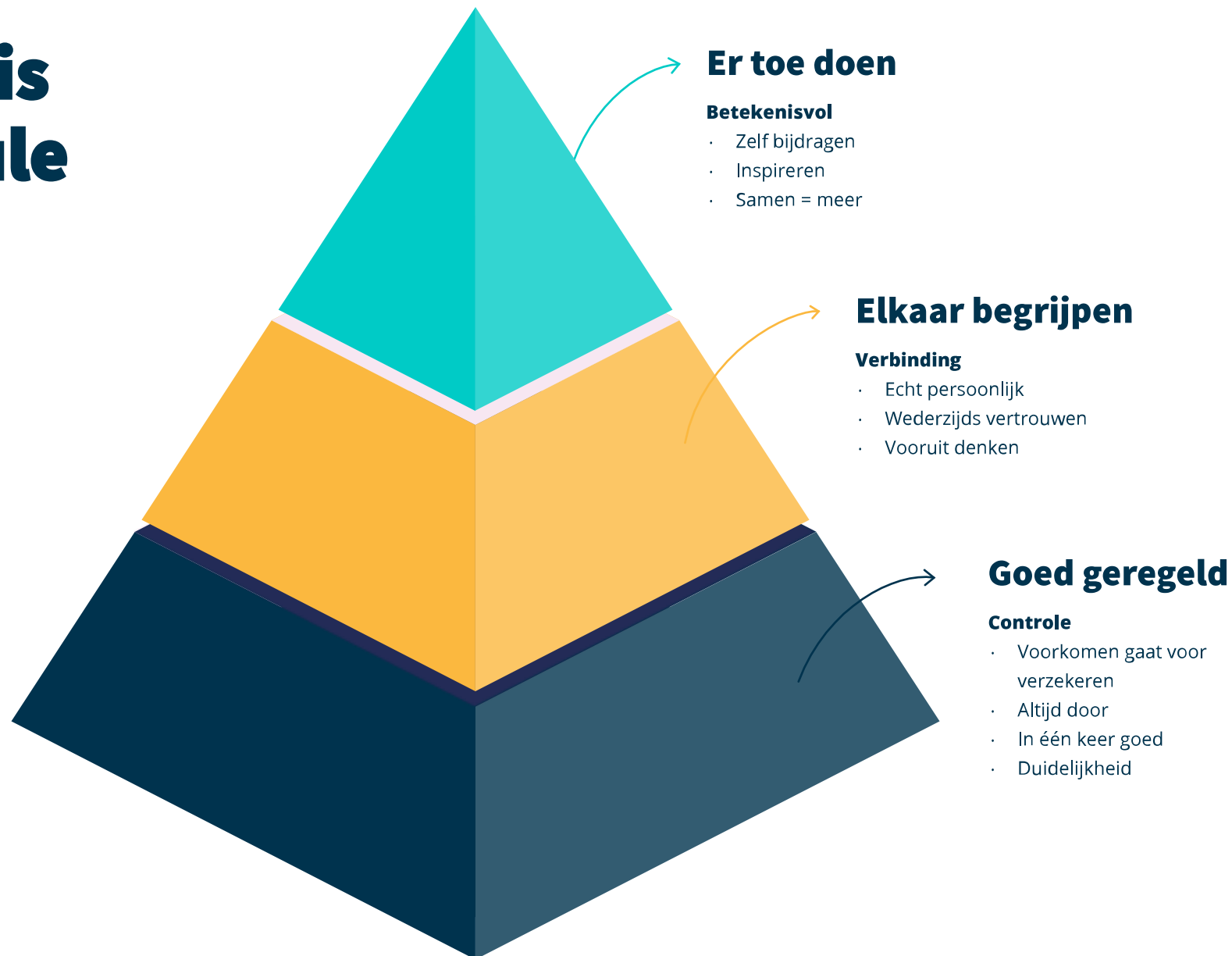


Om onderscheidend te zijn ontwikkelden we de Interpolis klantformule





De Interpolis Klantformule



Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



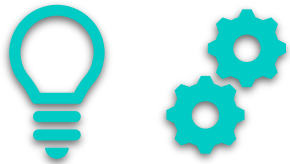
5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?

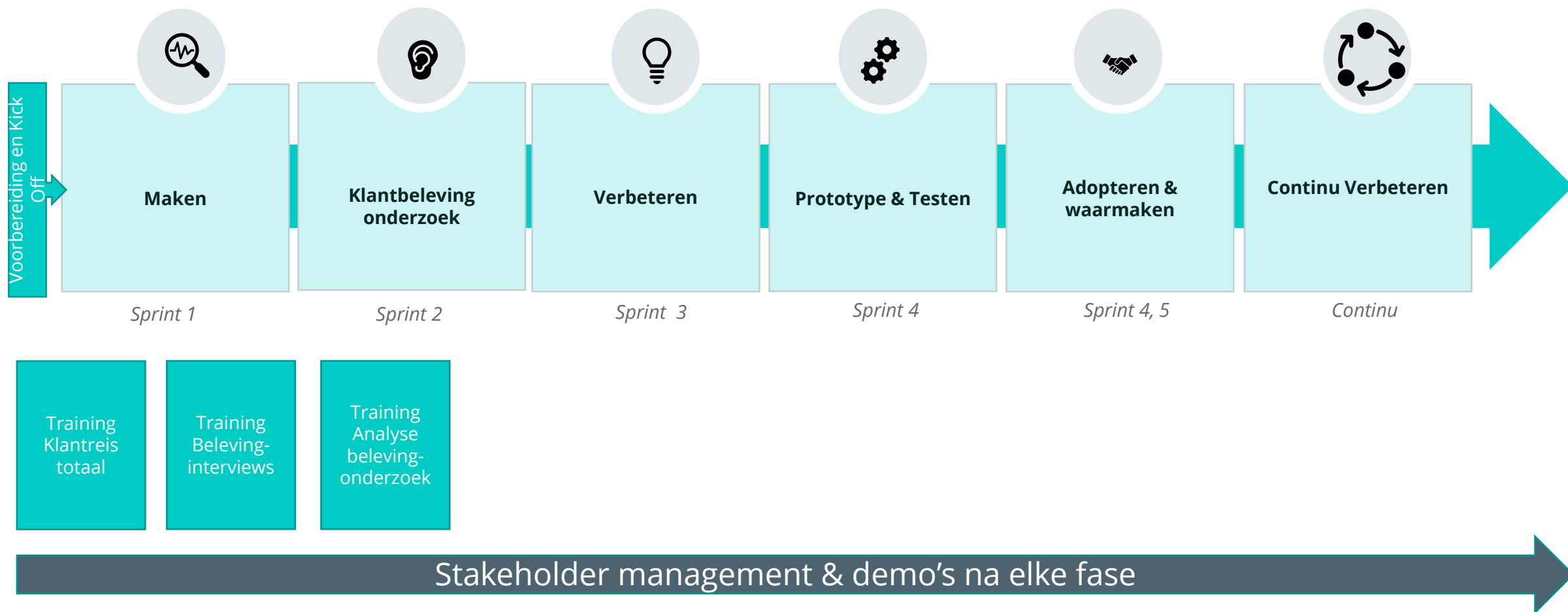


6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.



Interpolis klantbelevingsreis methodiek



Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



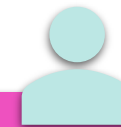
4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?



6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.



CX Interpolis leer- en ontwikkelprogramma

Langs deze principes is het programma ontwikkeld

Het programma heeft vier fundamenten:

- *De inhoud is **inspirerend** en **praktisch** toepasbaar*
- *Een bron van **kennisoverdracht**, waarin de **interactie** wordt opgezocht*
- *Van **internationale standaard**, naar CX **op maat** voor Interpolis*
- *Een transformatie op de **lange termijn**, maar **morgen** al toepasbaar*



Verschillende niveaus



Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?



6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.



Value case: omzetgroei door aanbeveling & loyaliteit



Strategie: focus op zes aandachtsgebieden



1. Strategie

- Interpolis Klantformule
- Klantbeloften



2. Begrip

- Interpolis Glashelder Klantpanel
- Interpolis Klantraad
- Klantbelevingsonderzoek



3. Klantreis

- Interpolis Klantbelevingsreizen



4. Meten

- CX Dashboard
- Value Case



5. Organisatie

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?



6. Cultuur

- Ondersteunen in de mindset om te denken, beslissen en doen vanuit klantperspectief.
- De skillset bieden die hen helpt klantgericht gedrag en competenties te ontwikkelen.



“

Be the change you want to see

Mahatma Ghandi



De CX reis bij Interpolis levert mooie resultaten..... Er is nog meer nodig om de CX Heaven te bereiken!

- Hoe organiseren we het zo dat we altijd dicht bij de klant kunnen staan?
- Welke leiderschap vraagt dit?

Welke stap op de ‘stairway’ raad jij me aan?

Interpolis. Glashelder