







## 6

### klantvriendelijkheidscriteria:

- 1 Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt
- 2 Kom de belofte, die je in reclame maakt, na
- 3 Doe niet moeilijk over formaliteiten
- 4 Geef je fouten toe en los ze op de juiste wijze op
- 5 Val klanten niet onnodig lastig
- 6 Wees oprecht betrokken bij je klant





# Helpen +





# Helpen +

- De vraag achter de vraag
- Een stapje extra
- Verrassen

- Deskundig
- Betrouwbaar
- Hulpvaardig





# Voor leden







# Leden

- Waarderen
- Betrekken
- Persoonlijk

# Blauw

0-2 jaar lid



# Brons

2-4 jaar lid



# Zilver

5-9 jaar lid



# Goud

10-24 jaar lid



## Hoe langer lid hoe meer voordeel

Je lidmaatschapskaart heeft een kleur die gebaseerd is op het aantal jaren dat je lid bent. Voor elke kleur zijn er extra voordelen. En hoe langer je lid blijft hoe groter de voordelen.

[Lees hier meer over voordelen](#)

# Platina

25+ jaar lid





 Denk mee met de ANWB

Home Mij profiel Forum Chat Nieuws Webshop Hoe werkt het?

denkmeemetdeanwb.nl > Forum



VVD en PVV willen ook al van langstudeertoe

# Forensentaks sneuvelt

Van een politiebureau aan de...  
De forensentaks van de...  
Alles...  
Aankomend...



**Op stap voor asieldieren**

Gouderlijk

Help mee!





# Leren





# Leren

- Netto Enthousiasme score

***“Hoe enthousiast bent u over het contact met  
.....”***



**0-6**

**Detractors**



**7-8**

**Passives**



**9-10**

**Promoters**



overige postcodes

Volgende levering zaterdag na 17.00 uur

postcodes 7000 t/m 7999

tnt post is nu PostNL

Ik vind de aanbieder een slecht blad uitgeeft (de kampioen), ten onrechte ageren tegen de kilometerheffing, goed informeer over kampen, maar...

POST CARD  
Groeten van Microos

Hier beno verdied, nou stord ik mooi wil op de oprijt vang post... Haten misserijk, maar gelukkig...

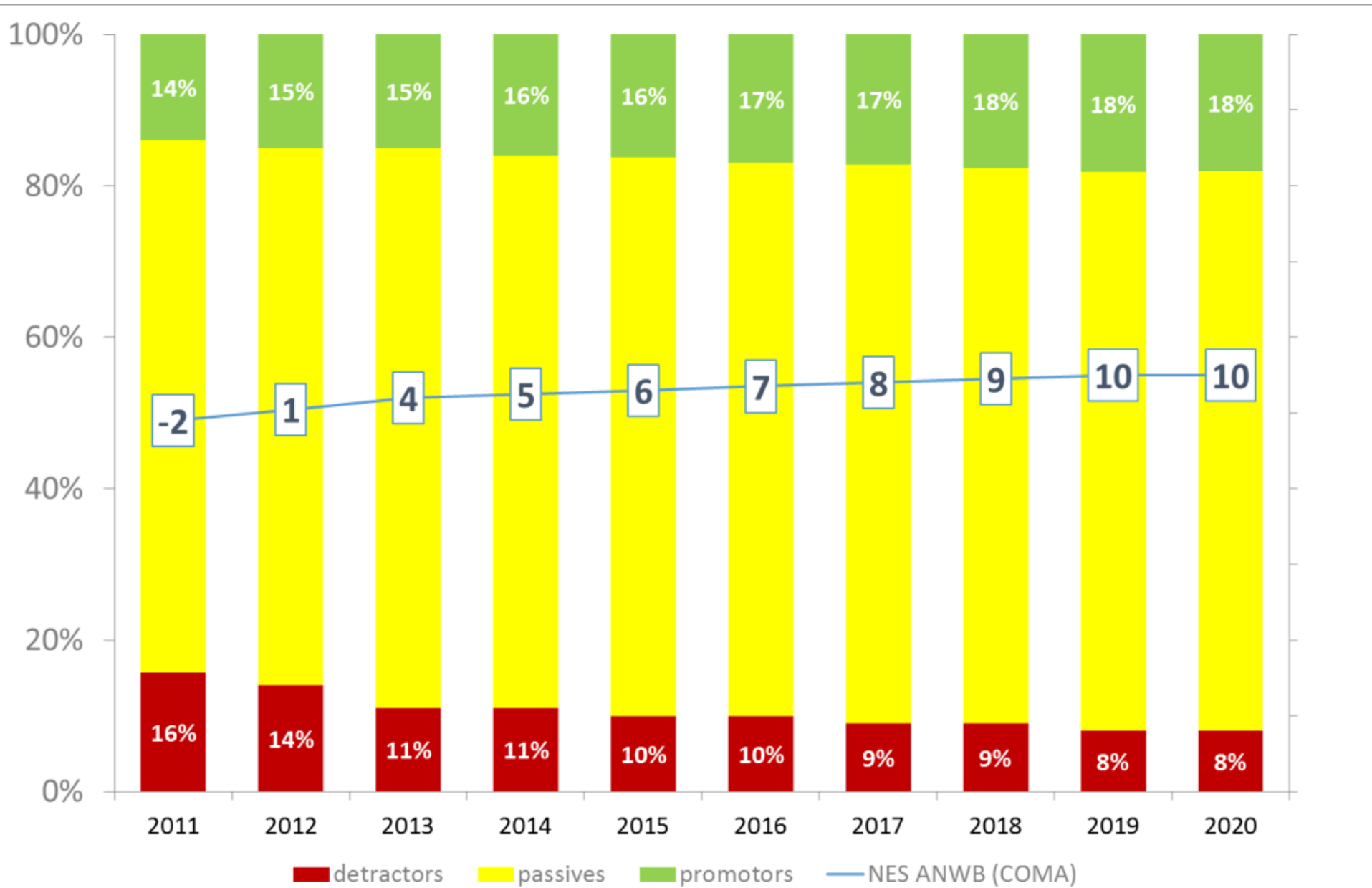
ANWB als zoesje e. Alrijd schijnbaar

Hier, we worden wakkeren Schotland een een die niet meer wille van ons, het...  
ANWB  
Wassenaarseweg 220  
2516 EC  
Den Haag

70  
ANWB  
Wassenaarseweg 220  
2516 EC  
Den Haag

ANWB als zoesje e. Alrijd schijnbaar  
ANWB  
Wassenaarseweg 220  
2516 EC Den Haag

POST CARD  
ANWB  
Wassenaarseweg 220  
2516 EC Den Haag





# Rapportage per winkel



Start

Vergelijking

Rapportages

Interactie

## Navigatie

Hilversum

01-01-2014 t/m 05-01-2015

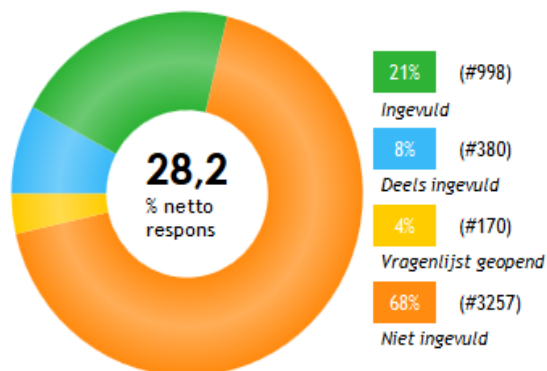
## Resultaat

	Score	Aantal
NES	4	1.343

## Interactie

	Nieuw	Contact
Aantallen	935	12

## Reacties

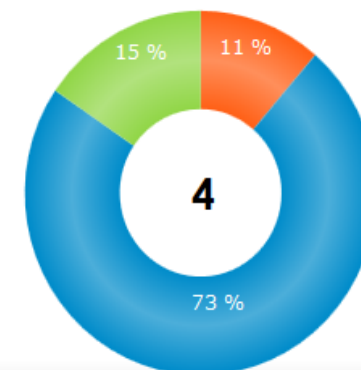


## Resultaten

NES

MES

CES



## Nieuws

Het ANWB NES-dashboard is vernieuwd! Er zijn een aantal nieuwe features beschikbaar in het dashboard. We hebben namelijk extra informatie over de klant toegevoegd in de interactiemodule bij klantgegevens.

## Uitleg

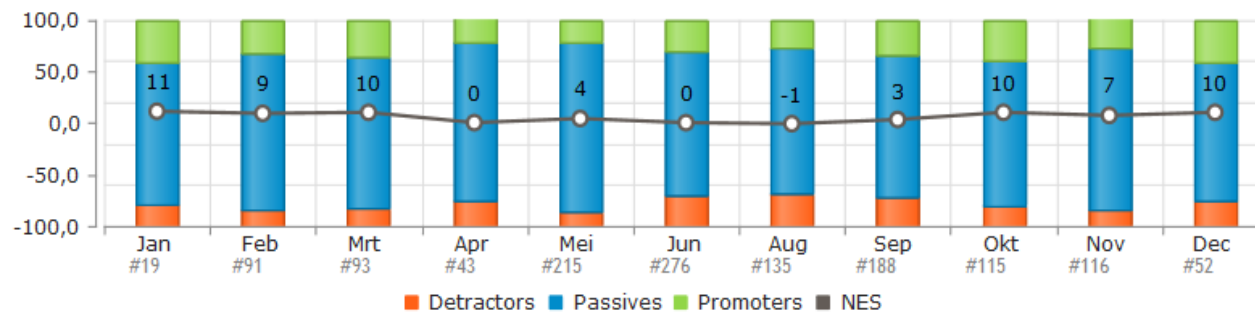
## Contact

## Resultaten per maand

NES

MES

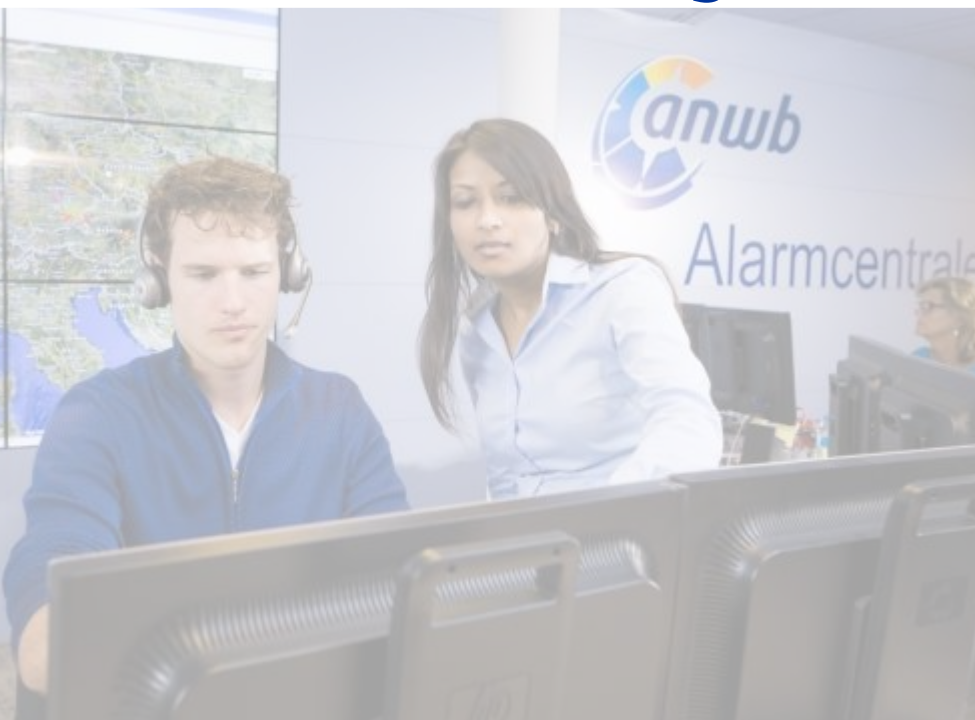
CES







**We zijn er voor jou**





**En zo brengen we je verder**



