



Customer engagement bij Muziekgebouw aan 't IJ

Frans Bernard van Riel (Muziekgebouw aan 't IJ)

Pim Halkes (Smart Connections)

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL
VOOR

 **smart connections**



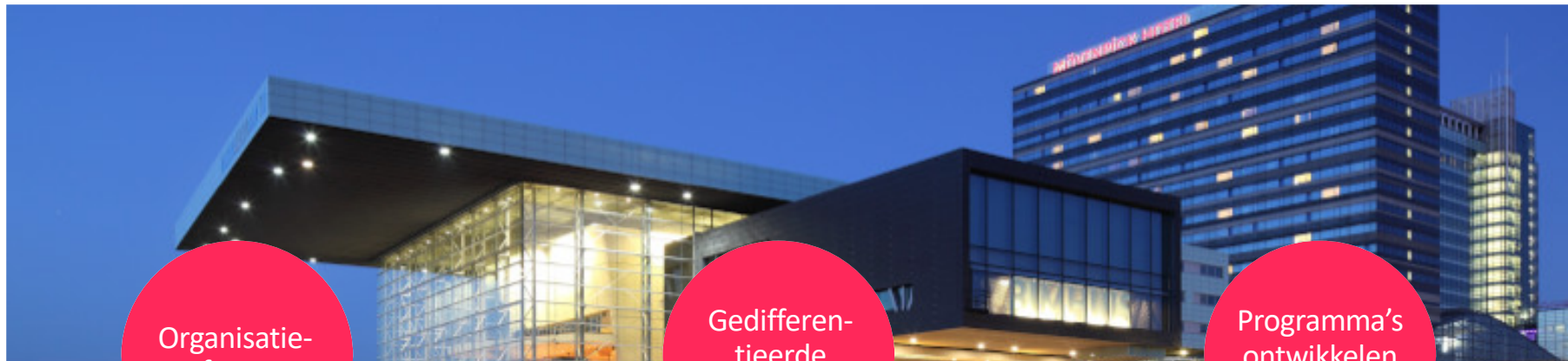


Startsituatie

Succesvol programmering verbreed

- Minder afhankelijk van de goed ingevoerde muziekliefhebber
- Flinke groei in kaartverkoop
- De typische Muziekgebouw klant bestaat niet meer

Ambitie: niet stilvallen in groei



Organisatie-
focus

‘We willen een breed gedragen strategie waarin de klant centraal staat.’

Gedifferen-
tieerde
communicatie

‘We willen beter weten wat voor klanten we hebben en hoe we ze kunnen raken.’

Programma’s
ontwikkelen
vanuit de klant

‘We willen ons aanbod nog beter laten aansluiten op verschillende (potentiële) bezoekers.’

Stap 1: Van productgroepen naar klantgroepen

Lezing / workshop = kennis opdoen

Weten dat het kwaliteits heeft, op korte termijn vooruitgaan

de groei mogelijk

iets organiseren, creatief

MUSICI
ONTMOETEN
SPREKEN

De taal beleven (2016?)
wordt (technisch?)

anderen ontmoeten

ONT
PLEK

Hoog is
niet
materiaal

AVONTUUR

vakgenoten ontmoeten

BELEVEN

DOMPELEN

afpraak

VRYLATEN
GESURF-
MEE
BEH

BLOED
SNELLER
LATEN
STROMEN

AVONDJE
UIT

MOETEN

SELJK-
SEBEMDEN
ONTMOETEN

kijken hoe het allemaal werkt / end feedback

Leuker buiten zitten en uitschermen over water

BEN & JERRY'S

**Salted
Caramel
Core**

270
CALORIES
PER 1/2 CUP

ONE PINT
(473 mL)



**Sweet Cream Ice Cream
with Blonde Brownies
& a Salted Caramel Core**



Stap 2: Deep Dive Klantgroepen

Aanpak bij Muziekgebouw

- Interviews in het Muziekgebouw
- Topics guide van breed/kennismaking naar smal (Muziekgebouw ervaring)
- Mix van vragen, associatieoefeningen, simulatie van oriëntatie –en aankoopproces en ‘neem me met je mee’
- Uit 391 respondenten 20 mensen uitgenodigd voor het interviews

De ontdekkers

"Een museum is een esthetisch tankstation met een mentale wasbeurt erbij" Hans, 69

*"Als er appèl op jezelf wordt gedaan:
"Wat vind ik hier nou van?" Els, 57*

*"Het is een prikkelende avond als het je op een ander been heeft gezet"
Marjolein, 62*



De ontsnappers

*"Een goed boek kan me helemaal meevoeren,
dat ik in die sferen kom" Matty, 65*

"Je moet je er aan overgeven, even niks willen" Kees, 58

*"De Matthäus Passion met Reinbert de Leeuw, pure
verrukking" Ester, 65*



Vanuit inzicht naar customer engagement



Propositie

Klantinteractie

PHILIPS INTRODUCES CD-INTERACTIVE

A NEW INNOVATION FROM PHILIPS...THE INVENTOR OF CD TECHNOLOGY
CDI910BK Compact Disc Interactive Player

- Control your TV with CD-Interactive - the first family-oriented multi-media system
- Plays all CD-I discs, existing CD-Audio discs and Photo CD discs (when available)
- Operates with included Thumbstick remote control or optional mouse, joystick, kids' controller
- Plays on your TV receiver and stereo system
- Menu-driven operation
- Maximum audio capacity of 19 hours, with capabilities for more than 16 million colors



Philips CDI910 — Compact Disc Interactive with Remote Thumbstick.

THE WORLD ON A DISC

Put complete control of your television where it belongs — in your hands!

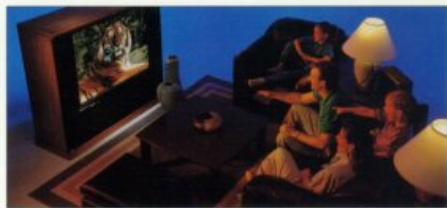
Thumbstick remote controls all disc action



Total audio, video, graphics, and photo CD compatibility



Philips CD-I system connects easily to your existing home entertainment components



Television becomes thought-provoking for the whole family

Be among the first in the world to experience the excitement of a revolutionary dimension in multi-media in-home education, information and entertainment - Compact Disc-Interactive - a totally new concept that finally puts complete control of your television and audio system right where it belongs, in your own hands!

CD-Interactive truly brings you the world on a disc - giving you the ability to control the information or entertainment you receive; determine the sequence of presentation; ask questions; and get immediate answers. With CD-I you don't just read about exotic places in a guidebook, you actually explore the sights and sounds of your own personal Shangri-La.

You don't just read about taking better photographs, the interactive capabilities of CD-I let you practice right on your TV screen. And children can visit "Sesame Street" and other pre-school pleasure spots at their whim - learning while being entertained - and retaining what they've learned through the exciting and flexible teaching advantages that interactive participation offers.

is "youngster-simple" to operate - the unique remote has been designed to fit conveniently into one hand, and the thumbstick and action keys, the most-used controls for interacting with a disc, are likewise positioned for easy, one-hand operation.

The present and future applications of CD-Interactive are truly limitless. In the future, you can have your favorite family photos transferred to compact disc for viewing on your home TV.

CD-I connects quickly and easily to your television receiver and home stereo system - you have no optional accessories or adaptors to buy. Once connected, CD-I

Plays existing audio discs. Your new CD-I player will play all your CD discs with the quality you have come to expect from Philips CD players. On-screen TV displays make programming and playing quick and easy. CD-Interactive will inform and amuse your family for years to come.

Compact Disc-Interactive - The World On A Disc!

Fun! Excitement! Knowledge! CD-I has it all.

CD-I Software - the new world-wide standard for home interactive systems! Only once in home entertainment history has a true world-wide standard software concept existed - Compact Disc technology invented by Philips. And now, because of its world-standard status, the Philips CDI910 will play any and all present and future CD-I discs, produced by any manufacturer, purchased anywhere in the world. Explore a wide range of CD-I categories: Children, Music, Games and Special Interest.



Software designed for all ages and interests



PHILIPS



dis Interac

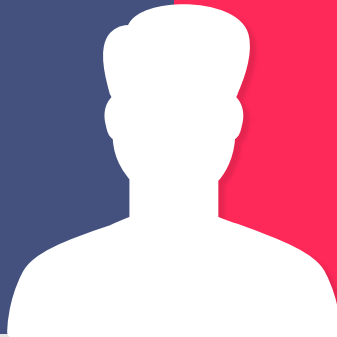
Ontsnappers: nieuwe propositie op basis van twee inzichten

- Interactie met uitvoerende

- Gevoel dat er meer is



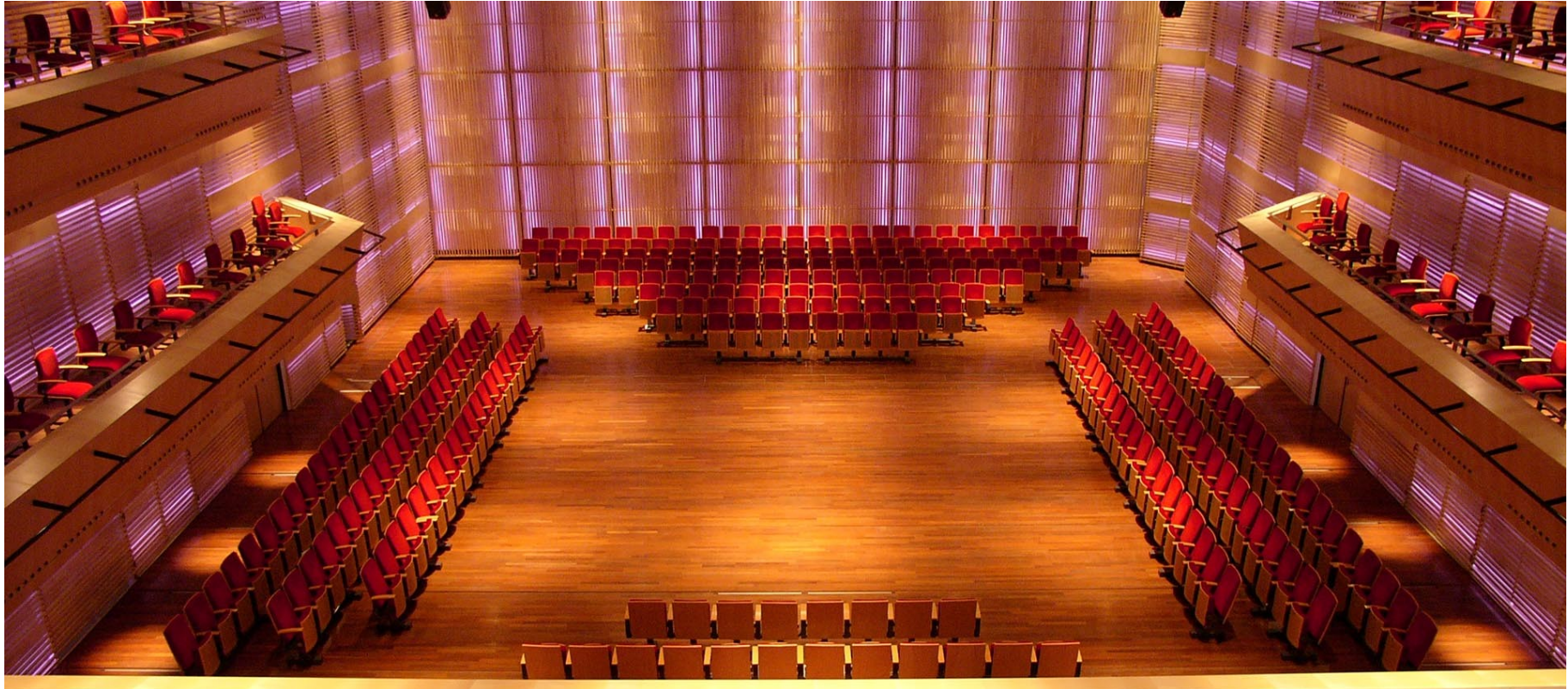
BEHOEFTE



BARRIERE



Nieuwe propositie voor ontsnappers: Rondom Liza



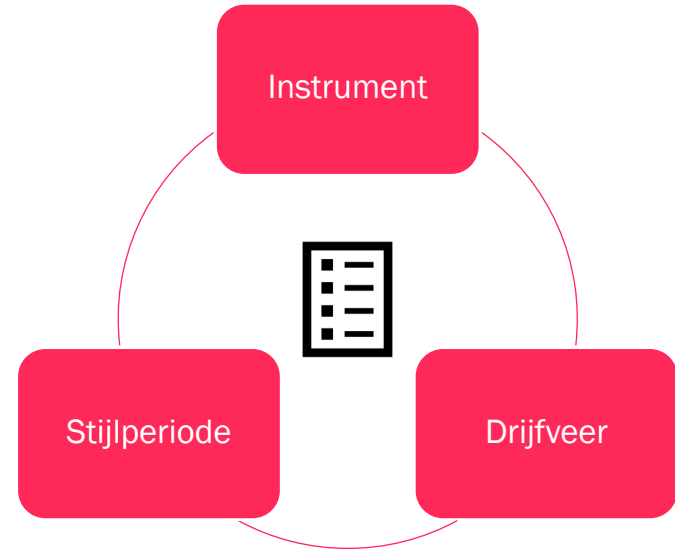
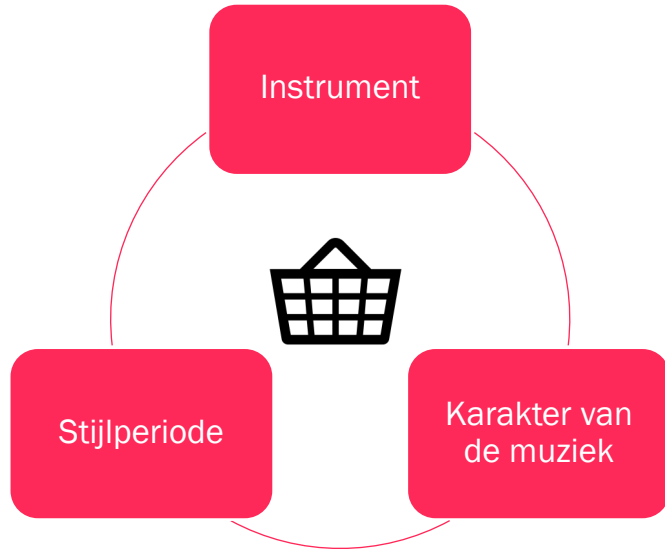
Vanuit inzicht naar customer engagement



Propositie

Klantinteractie

1 op 1 communicatie: gebaseerd op gedrag en voice of the customer



Voorbeeld klantprofiel op basis van producten



Id	Tag soort	Tag	Aantal
107178	Uitvoerenden	Cello	10
107173	Karakterkenmerk	Experimenteel	4
107176	Stijlperiode	21e eeuw	4

Id	Tag soort	Tag	Aantal
145863	Uitvoerenden	Strijkkwartet	10
145859	Karakterkenmerk	Warm	7
145861	Karakterkenmerk	Overweldigend	2

Id	Tag soort	Tag	Aantal
141115	Uitvoerenden	Piano	10
141110	Karakterkenmerk	Energiek	6
141111	Karakterkenmerk	Experimenteel	2

Voorbeeld drijfveren achterhalen via tevredenheidsevaluatie

Muziekgebouw

Tevredenheidsreactie

Waarom waardering geeft je het concert? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je de kwaliteit van de uitvoering? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je de service van de publiekswerkers? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je de communicatie rondom de concertaankomst? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom waardering geeft je de praktische uitvoering van de concertaankomst in het Muziekgebouw? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je de kwaliteit en service van de kunstenaars? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je het hono-assortiment? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Waarom je het op een schaal van 1 tot 10 dat je Muziekgebouw aan 'u zou aanbevelen aan vrienden/kennissen/bekenden? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Wat waren voor jou de voornaamste redenen om dit concert te bezoeken? (max. 3) *

- Vanwege één of meerdere van de gespeelde werken
- Vanwege één of meer van de uitvoerenden
- Vanwege de bezetting (bijvoorbeeld koor, piano of strijkkwartet)
- Omdat je goed bekend bent met de gespeelde werken
- Omdat ik deze werken wilde leren kennen
- Om me mee te laten voeren door de muziek
- Om door het concert aan het denken te worden gezet
- Om te ontspannen
- Om met vrienden of bekenden samen te zijn
- Vanwege het gebouw
- Omdat het concert mij werd aanbevolen

Op welke manieren ben je op dit concert gastheer? *

- Brochure van Muziekgebouw aan 'u
- Advertentie in krant/tijdschrift
- Adres in kaartje
- Social media van iemand anders
- Communicatie van het Muziekgebouw
- Verboodstuuringsbrief aan 'u
- Nieuwsoverstuuringsbrief aan 'u
- Horeca-e-mail van Muziekgebouw aan 'u
- Social media van Muziekgebouw aan 'u
- E-mail van de uitvoerenden
- Verpersoonlijking van de uitvoerenden
- Poster
- Aanbeveling van iemand anders

Wat je nog wilt vertellen? *

(We lezen ze allemaal, maar mocht je een reactie van ons willen ontvangen, stuur je bericht dan naar prog@muziekgebouw.nl)

Verstuur

Muziekgebouw

Tickets bestellen: [muziekgebouw.nl](https://www.muziekgebouw.nl) of 020 768 2000

© 2019 Muziekgebouw

Muziekgebouw
PO Box 1000
1000 AA Amsterdam

[f](#) [v](#) [in](#) [t](#)

Wat waren voor jou de voornaamste redenen om dit concert te bezoeken? (max. 3) *

- Vanwege één of meerdere van de gespeelde werken
- Vanwege één of meer van de uitvoerende(n)
- Vanwege de bezetting (bijvoorbeeld koor, piano of strijkkwartet)
- Omdat ik goed bekend ben met de gespeelde werken
- Omdat ik deze werken wilde leren kennen
- Om me mee te laten voeren door de muziek
- Om door het concert aan het denken te worden gezet
- Om te ontspannen
- Om met vrienden of bekenden samen te zijn
- Vanwege het gebouw
- Omdat het concert mij werd aanbevolen

Differentiatie op basis van drijfveer in concertteksten

☰ Muziekgebouw

Contact   Login 

Beethoven zingt

Ian Bostridge + Imogen Cooper

In winkelmandje

Onderdeel van:

Grote Zangers

ROMANTIEK

PIANO

ZANG

KLASSIEKE PERIODE

Als er één zanger is die ons Beethoven beter kan leren kennen, dan is het wel Ian Bostridge. De tenor gaat nimmer over één nacht ijs en wil doorgaans alles weten

en begrijpen van de componist en zijn muziek. Vandaar dat juist deze graag geziene gast in de serie Grote Zangers het Beethovenjaar vocaal luister bijzet. In samenwerking met de befaamde Britse pianiste Imogen Cooper is de lange reeks

dat Bostridge u volledig doet smelten voor de briljante vocale componist die Beethoven ook was.

Recent maakte Ian Bostridge nog grote indruk in een kamermuziekprogramma met een nieuw werk van Olli Mustonen. Ook internationaal is hij de zanger die met academische precisie alle kennis om weet te zetten in vertolkingen die het hart raken. Samen met geestgenoot Imogen Cooper – ‘een pianiste die zich zonder een spoor van ijdelheid bezig houdt met het doorgronden van de muziek’ aldus The New York Times – laat hij vandaag Beethoven en Schumann klinken als ware zielsverwanten.

De stem van de altviool

Lawrence Power + Lera Auerbach

In winkelmandje

Onderdeel van:

Donderdagavondserie

Het bijzondere van de altviool is de 'emotionele stem' van het instrument, zegt Lawrence Power. De klank spreekt direct tot het gemoed. Samen met multitalent Lera Auerbach speelt altvioolvirtuoos Power een divers en spannend

PIANO

PREMIÈRE

21E EEUW

ALTVIOOL

kamermuziekprogramma, voor wie niet bang is voor een reis met onbekende bestemming.

geneel eigen universum ontvouwde. Haar meeslepende 24 Preludes for viola and piano (2018) zijn voor het eerst in ons land te horen.

Ook de composities van Thomas Adès en Esa-Pekka Salonen zijn Nederlandse premières. Adès schrijft uitdagende muziek met een grote emotionele impact en componeerde zijn **Three Berceuses** mede in opdracht van het Muziekgebouw. Salonens **Pentatonic Etude**, speciaal voor Power geschreven, is een pittige quasi-improvisatie op een paar maten uit Bartóks postume Altvioolconcert.



Het realiseren van klantwaarde vereist een **360°** aanpak.

smart
connections

