

van Sales Experience  
naar Klant  Experience

KLANT  EXPERIENCE



**Klantbeleving**  
**Communicatie**  
**Leiderschap**

**Naam: Wilfred van der Meer**

**Leeftijd: 46 jaar**

**Beroep: Ondernemer**

**Passie:**

Mensen begeleiden om het maximale uit zichzelf te halen

Ik word blij van lekker eten, een ijskoud biertje, mijn zelfgemaakte tiramisu, persoonlijke ontwikkeling, de natuur, reizen...

**KLANT**  **EXPERIENCE**

**Stelling 1:**

**Focus op de klant zorgt voor  
toename omzet**

**Stelling 2:**

**Focus op de omzet zorgt voor  
toename klanten**

**KLANT  EXPERIENCE**

**In 2020 is klantbeleving  
de belangrijkste reden  
om te kiezen voor  
een bepaald bedrijf of merk**

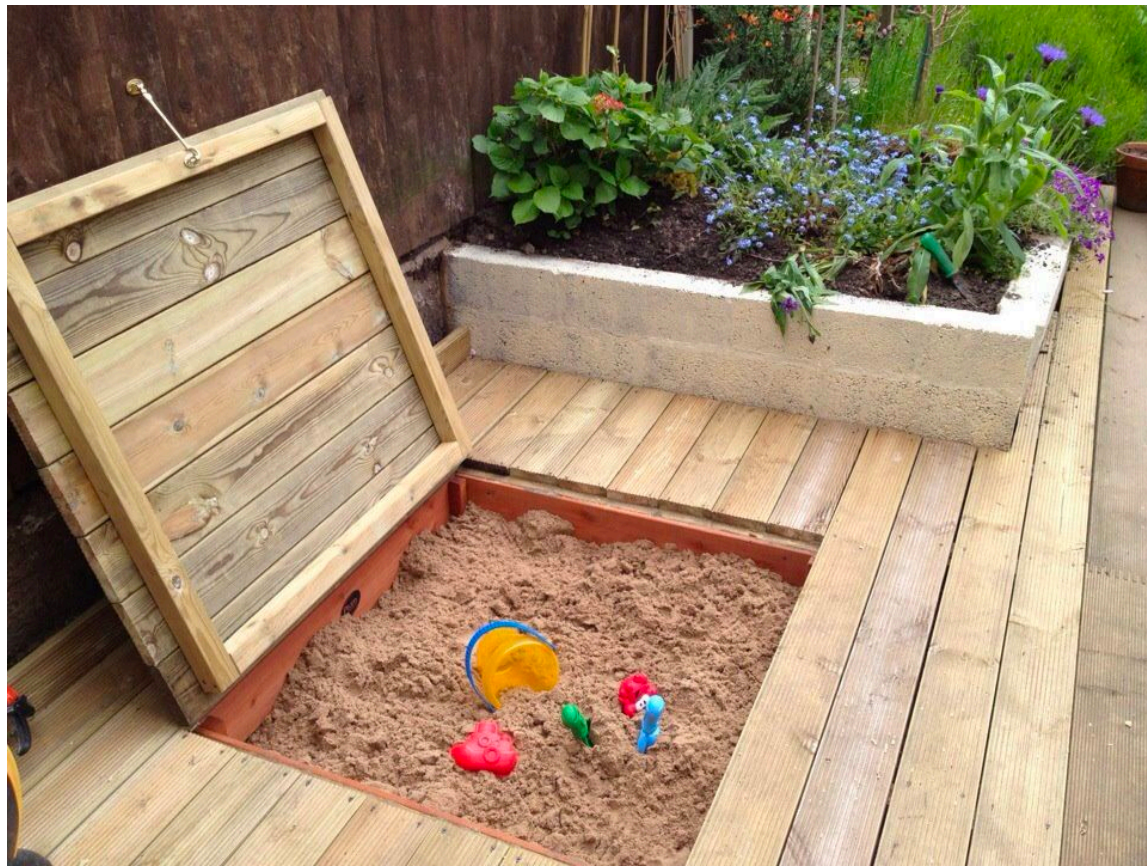
**FORBES**

**KLANT  EXPERIENCE**

**“Doe maar gek  
dan doe je al normaal genoeg”**

**Wilfred van der Meer**

**KLANT  EXPERIENCE**



**KLANT**  **EXPERIENCE**

# Van grijze muis tot paarse krokodil



**KLANT**  **EXPERIENCE**



**Weet waar je organisatie voor staat**  
**Laat zien waar je organisatie voor gaat**





**Iedereen heeft een missie**

**Waar kom jij iedere dag je bed voor uit?**

cool  
blue

alles voor een glimlach™



Media Markt



**Ben jij al coolblue moe of stiekem jaloers?**

**WOW of beter goed gejat  
dan slecht verzonnen?**

**KLANT**  **EXPERIENCE**

van  
**PRODUCTDENKEN**  
naar  
**KLANTDENKEN**

**KLANT**  **EXPERIENCE**

## Welke Miele-oplossing past bij mij?



Heb je vaak  
vuile was?

### TwinDos

Automatische  
wasmiddeldosering

Met gemak  
hygiënisch  
schoon.



Wil je je kleding  
lang mooi  
houden?

### CapDosing

Handige capsules

De beste  
verzorging  
voor speciale  
stoffen.



Kom je tijd  
tekort voor  
alle was?

### QuickPowerWash

Snel wasprogramma

Binnen één uur  
alles echt  
schoon.



Wil je dat  
ene kledingstuk  
snel aan?

### SingleWash

Tot 50% sneller. Tot 70%  
minder energie en water.

Kleine wasjes  
snel en zuinig.

# STAKEHOLDER MANAGEMENT

van

RECEPTIONISTE

Tot

ACCOUNTMANAGER

KLANT  EXPERIENCE



To make our

**CUSTOMERS**

happy we have to make sure our

**EMPLOYEES**

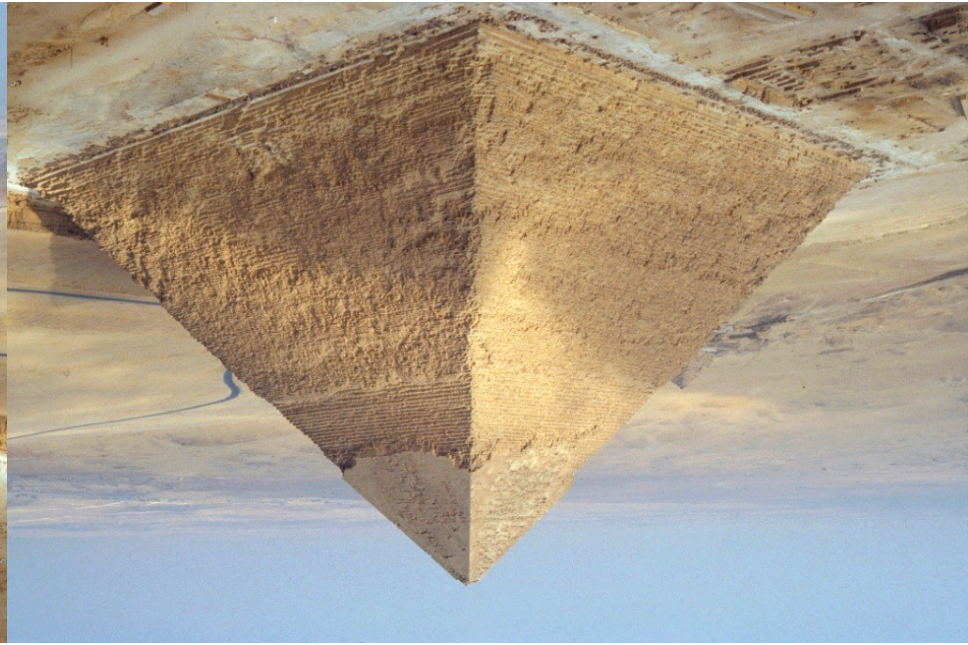
are happy first.

**ZAPPOS**

**Hoe is het gesteld met uw  
Employee Experience?**



**Thumbs DOWN or  
Thumbs UP**



**Management DOWN or  
Management UP**





**Vertrouwen, Vrijheid,  
Verantwoordelijkheid**



fit.run.finance • Volgend  
Rabobank Rotterdam

Vanaf heden: fit.run.finance 🤗  
Waarom? Omdat ik jullie op een laagdrempelige manier ga voorzien van informatie over hypotheken, financieel advies, geldzaken, woning kopen etc. In mijn werk als Financieel Adviseur bij @rabortterdam krijg ik veel vragen en beschik ik over veel informatie. Deze info en tips wil ik hier met jullie delen, maar ook middels vlogs op mijn YouTube kanaal. Heb je een vraag? Aarzel niet om mij een bericht te sturen! 🙌 Rachel  
P.S. ik blijf uiteraard ook nog steeds posten over hardlopen en dagelijkse bezigheden. Dat is namelijk gewoon de andere helft van mijn leven 🤗

daily.finance Tof!

fit.run.finance #hypotheek  
#financieeladvies #geldzaken #rotterdam  
#rabobankrotterdam #rabobank



134 vind-ik-leuks

17 APRIL

**Als jij het verschil maakt voor een ander,  
maakt de ander voor jou het verschil**

# FOCUS OP DE **BELEVING** VAN DE KLANT



- **Persoonlijk contact**
- **Professioneel**
- **Met aandacht**
- **Onderscheidend**

**KLANT**  **EXPERIENCE**

# REPUTATIEMANAGEMENT

## Zowel online als offline...



### Bart Weijers

Directeur bij AMWEKO  
Marketing Services BV

November 21, 2019, Bart was a  
client of Wilfred's

Wilfred is een van top tot teen enthousiast spreker die je meeneemt in de wereld van klantbeleving. Onder de noemer "doe maar gek dan doe je al gewoon genoeg" geeft hij inzichten, anekdotes en concrete suggesties om jouw relatie het middelpunt te laten zijn bij voorkeur op een manier dat de boodschap nooit meer vergeten wordt. Wilfred bruist van de ideeën en is graag bereid op maat met je mee te denken. [See less](#)



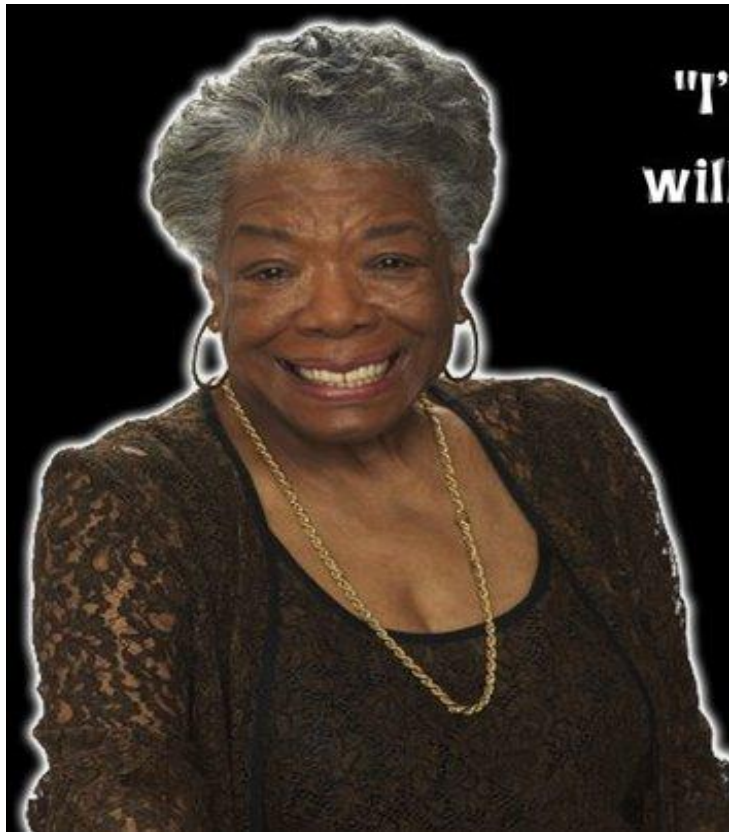
### Eric van scherpenzeel

Expertise in ondernemen,  
bedrijfs optimalisatie,  
familiebedrijf, carve out,  
scale up Associate bij IIB  
International Ltd

November 13, 2019, Wilfred  
worked with Eric in the same  
group

Wilfred is een welkome afwisseling op de "standard" presentatie, hij maakt de grote thema's toegankelijk en verpakt er ongemerkt toch heel veel inhoud in. Top gedaan Wilfred!

KLANT  EXPERIENCE



"I've learned that people  
will forget what you said,  
people will forget  
what you did,  
but people will never  
forget how you  
made them feel."




- Maya Angelou -

**Gewoon Jij ➤ Blijde klanten ➤ Vrolijke resultaten**



**WOW!**



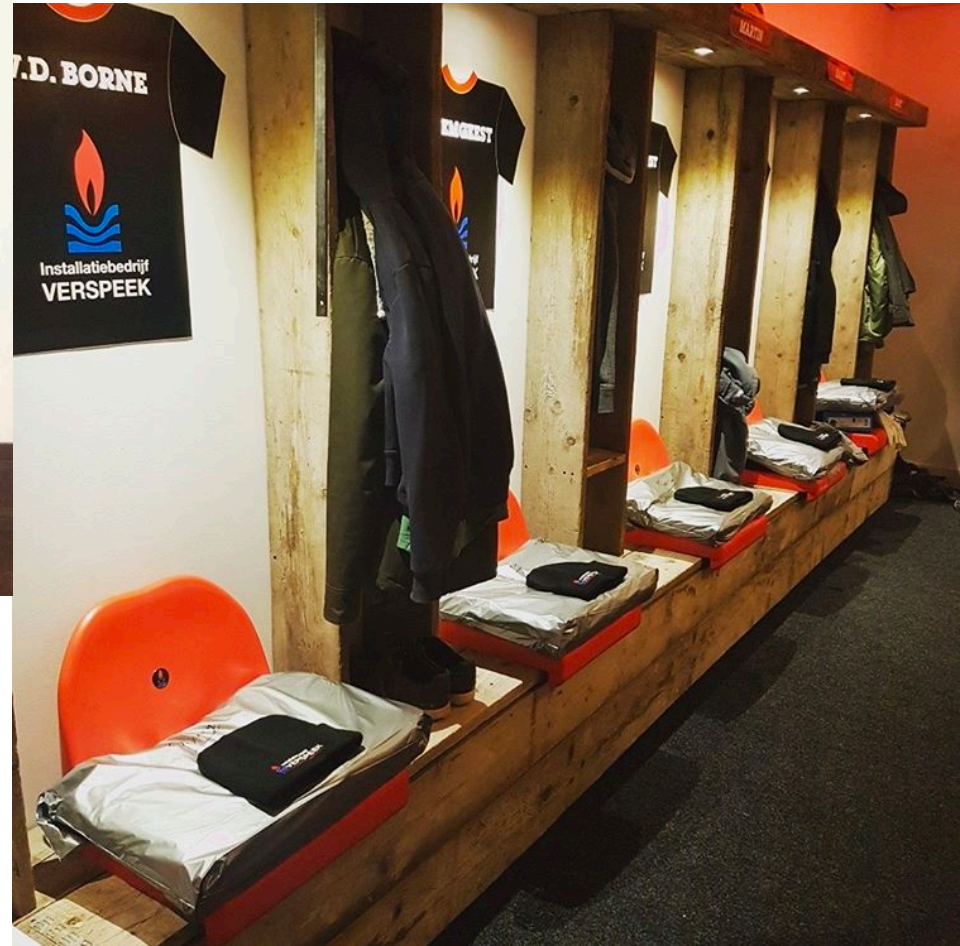
Hoofdstad	Provincie	Hoofdstad
 Friesland Hoofdstad: Leeuwarden Oppervlakte: 5752 km <sup>2</sup> Bevolking: 645.000	 Zeeland Hoofdstad: Middelburg Oppervlakte: 1429 km <sup>2</sup> Bevolking: 380.000	 Midden-Brabant Hoofdstad: 's-Hertogenbosch Oppervlakte: 1611 km <sup>2</sup> Bevolking: 1.100.000
 Noord-Brabant Hoofdstad: Eindhoven Oppervlakte: 1629 km <sup>2</sup> Bevolking: 2.600.000	 Limburg Hoofdstad: Maastricht Oppervlakte: 1994 km <sup>2</sup> Bevolking: 1.100.000	 Noord-Holland Hoofdstad: Amsterdam Oppervlakte: 7566 km <sup>2</sup> Bevolking: 2.500.000
 Drenthe Hoofdstad: Assen Oppervlakte: 1265 km <sup>2</sup> Bevolking: 320.000	 Overijssel Hoofdstad: Enschede Oppervlakte: 2812 km <sup>2</sup> Bevolking: 1.100.000	 Utrecht Hoofdstad: Utrecht Oppervlakte: 4904 km <sup>2</sup> Bevolking: 1.300.000

© 2010-2011 Provincie Noord-Holland

**GEWOON  
VERWONDEREN.**  
Ontzettend Coolblue.









**Momentje voor een Complimentje**



**Wie zoet is krijgt lekkers**  
**Klant  Experience**

**TOF DAT JE BIJ  
MIJ KLANT BENT  
DANKJEWEL**

**Aandacht maakt alles mooier**



**Een 1e indruk kun je maar één keer maken**

# Fleurop



bloemen met een boodschap

**Klantcontact als visitekaartje**



**Doe eens gek dan doe je al  
normaal genoeg**







**Wat is de 1<sup>e</sup> stap  
die jij morgen kunt zetten?**

**Inspiratie nodig? Spreek me aan.**

**KLANT  EXPERIENCE**

# Volg mij via:



[www.linkedin.com/in/wilfredvandermeer/](https://www.linkedin.com/in/wilfredvandermeer/)



[www.instagram.com/klantexperience/](https://www.instagram.com/klantexperience/)



[wilfred@klantexperience.nl](mailto:wilfred@klantexperience.nl)

**KLANT**  **EXPERIENCE**