

# KLANTEN BELEVING

DE DOE-HET-ZELVER

Praxis

NHL  
STENDEN  
hogeschool

GEPRESENTEERD DOOR  
SANDER NELEMAN



NHL Stenden Hogeschool

# OVERZICHT PRESENTATIE

De doelgroep

Stakeholders

Interviews

Klantoptimalisering

Customer Journey map

Realiseren

Vragen & Feedback



# DE DOELGROEP

De typische: Doe-Het-Zelver

Wie is Astrid Jansen?

- Fictief persoon
- 26 jaar oud
- Vrijgezel
- Wonend in een huurhuis Emmeloord

Hoe herken je Astrid:

- Zoekend persoon
- Stelt veel vragen
- Leest het product etiket
- Vraagt om korting
- Gaat zelf klussen

# STAKEHOLDERS

Belangrijke stakeholders  
om klantinnovaties uit te  
kunnen voeren

**Sterktes:**

Bedrijf naar een hoger niveau  
krijgen.

**Zwaktes:**

Veel tussenpersonen

04



## IN ONS FILIAAL

Het MT  
Personeelsleden

## DE ORGANISATIE

District Manager  
(Richard)  
Praxis opleidingen  
(Deborah)  
Frits Voorhout

## LEVERANCIERS

Vertegenwoordigers  
klantenservice



## INTERVIEWS



05

### WAT VIND U FIJN AAN ONZE WINKEL?

Meest geantwoorde antwoorden

- Personeel is behulpzaam
- Ruim assortiment/winkel
- Online voorraden checken

### WAT VIND U MINDER FIJN AAN ONZE WINKEL?

Meest geantwoorde antwoorden

- Praxis Plus
- Voorraden kloppen niet
- Lange levertijden
- Prijzen niet actueel
- Deskundigheid op de werkvloer

# HET VERBETEREN VAN KENNIS OP DE WERKVLOER

Hoe kunnen wij de klant nog beter  
van dienst zijn

WAT MERKEN WE HIER IN  
DE WINKEL VAN --->



06

Wat wordt er gedaan/gezegd:

1. Ik weet het niet
2. Ik zoek het even op
3. Ik vraag het aan een collega
4. Leest het etiket op het product
5. De collega van de afdeling is er morgen weer
6. 'volgens mij' kan dat wel

Wat zijn de gevolgen?

1. Je komt onbetrouwbaar/onprofessioneel over
2. De klant wordt niet/ onjuist geïnformeerd
3. Klant twijfelt wat je zegt of dat waar is
4. Klant vraagt aan een andere collega of het wel zo is
5. Klant gaat naar de concurrent

# CUSTOMER JOURNEY MAP

Dankzij CJ-map weet je de behoeften

Simpel voorbeeld:

07

| bedrijf <u>Praxis Emmeloord</u> product/dienst <u>Deskundigheid op de werkvloer</u> Persoon <u>Doe het zelfver</u> |                                                      |                                                                                                                        |                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                                          |                                                                                                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doet                                                                                                               | Zoekt op Praxis YouTube hoe je een muurtje schildert | Klant stapt de winkel in en ziet voorzich een mega grote verf afdeling.                                                | De keuze is groot. Het is enorm breed assortiment en de klant weet niet waar hij/zij beginnen moet. | De klant stapt op een medewerker af. Hij/zij vraagt welke muurverf ze het beste kan kopen               | Klant zoekt ondertussen zelf de muurverf uit                                                                             | Klant heeft nu verfbenodigheden nodig. Hij/zij loopt naar het schap                                                       | De klant wist dat er op YouTube wel wat uitgelegd was.                                                                          | De klant loopt de winkel uit met zijn/haar producten, maar is niet blij met de diensten van de winkel                                                                          |
| Denkt/ervaart                                                                                                      | Dat kan ik! Ik ga meteen naar Praxis Emmeloord toe!  | Hier wordt ik blij van. Hier is genoeg keus en kan ik alle benodigdheden voor de klus vinden. Ik werd nog begroet ook. | O jeetje. Ik weet niet waar ik moet beginnen. Wat heb ik allemaal nodig?                            | Kijk! een medewerker. Ik vraag mijn vraag maar de medewerker weet niet het antwoord.                    | Jammer dat het personeel niet mijn vraag kan beantwoorden. kan gebeuren maar dit moet een medewerker eigenlijk wel weten | Oei! Wat veel keus.. Het zou handig zijn als een medewerker hiermee zou kunnen helpen.                                    | Gelukkig ben ik gered! De organisatie had een filmpje op YouTube staan waardoor ik alle verf benodigdheden in mijn karretje heb | Jammer dat ik hier niet goed geholpen ben! Ik moest zelf uitzoeken wat ik allemaal nodig had. Misschien ga ik voor de volgende klus naar de concurrent                         |
| Voelt                                                                                                              |                                                      |                                                                                                                        |                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                                                                          |                                                                                                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                |
| verbeterpunten                                                                                                     |                                                      |                                                                                                                        |                                                                                                     | De medewerker is niet geïnstrueerd/opgeleid voor het verkopen van verfartikelen. Dit moet wel gebeuren. |                                                                                                                          | Door een 'checklijst verfbenodigheden' aan te bieden, weet de klant zeker dat hij/zij alles in huis heeft voor de verklus |                                                                                                                                 | Door het personeel beter te instrueren kan de klant een betere ervaring ervaren voor het winkel bezoek. Nu twijfelt de klant of hij/zij volgende keer naar de concurrent gaat. |

Hoe kunnen wij deskunigheid  
op de werkvloer verhogen?



NA DEZE DIA VOLGEN ER  
ZEVEN PRACHTIGE IDEEËN.

08



# DEEL DE KENNIS MET ELKAAR

- Zorg met elkaar voor een vloeiend advies
- Schrijf het op, praat met elkaar

09





# STA VERTEGEN- WOORDIGERS TE WOORD

- Weet de nieuwste ontwikkelingen binnen hun diensten/ Producten
- Kan weer gedeeld worden met de medewerkers
- Mag ook zonder afspraak
- Vraag vertegenwoordigers om hun producten aan het personeel te laten zien/testen

10

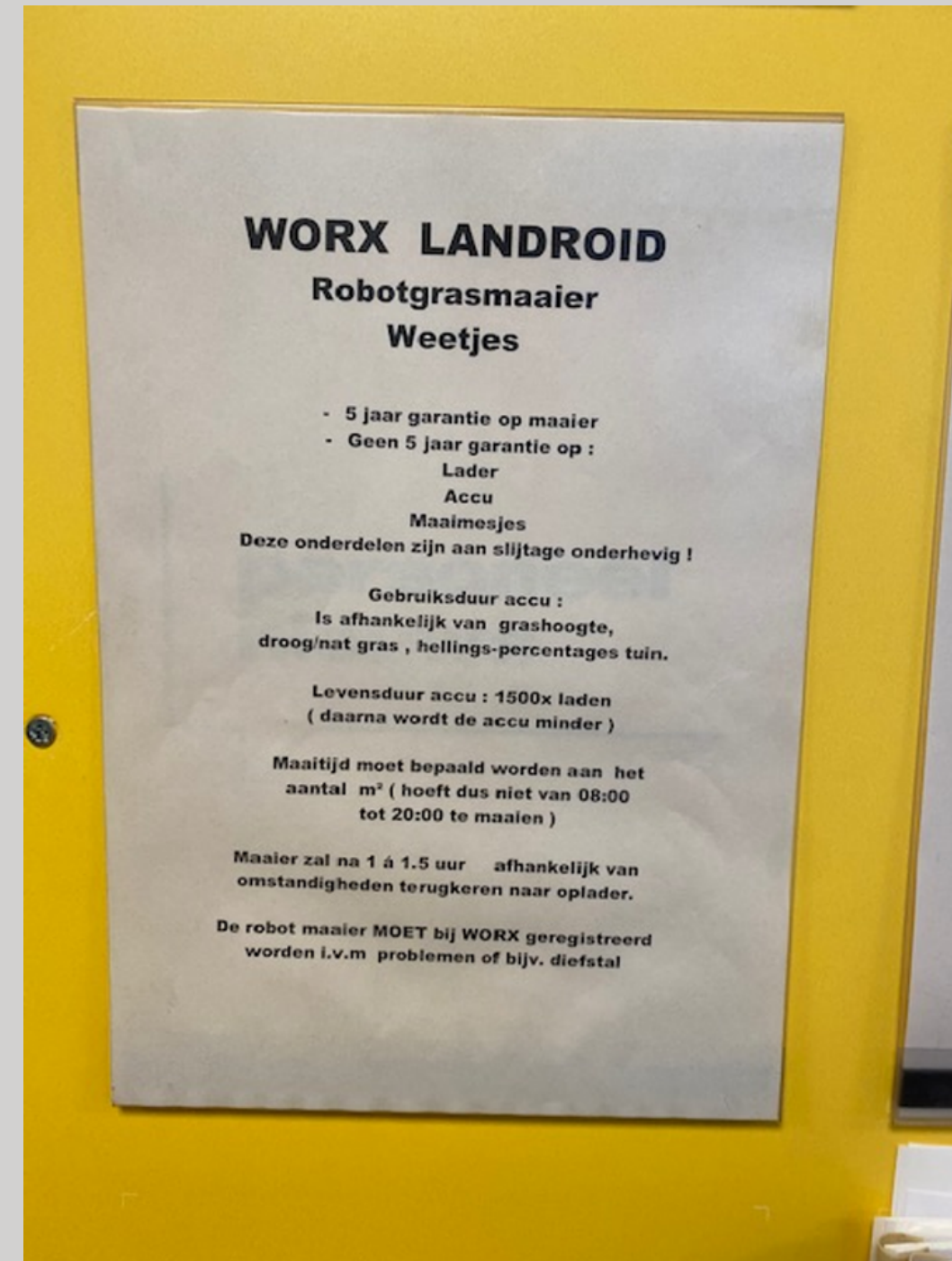


Remco van de Kooij (Lucide)

# WEKELIJKSE WEETJES

- Door elke week het personeel te voorzien voor een kleine dosis informatie, kunnen we klanten nóg beter adviseren.
- Mooi voorbeeld

11



# VRAAGJE? MIJN COLLEGA WEET HET WEL

- Komt een personeelslid niet uit met de klant en vraagt om jouw advies? Zorg ervoor dat het personeelslid meeloopt met jou & de klant

12



Tim (Praxis medewerker)



# VAKOPLEIDING DOE HET ZELF

- Verplichten om binnen 1 jaar 5 modules af te ronden
- Verplichten om alle modules binnen drie jaar te behalen.

# 13

A collection of construction-related items including a yellow and black hard hat, a trowel, a putty knife, and three different types of work gloves (white, blue, and green) arranged on a grey background.

**Vakopleidingdoehetzelf**

E-mailadres

Wachtwoord

**Inloggen**

→ [Wachtwoord vergeten?](#)

T 033 2100 170 | [dhz@bespeak.nl](mailto:dhz@bespeak.nl)



# #WEETWATJEVERKOOPT

- Niets is beter dan in het praktijk uit te voeren

14



# WORKSHOPS

- Handig voor de klant, maar ook voor de medewerkers

15



**HANDIGE  
WORKSHOPS**

**Workshop  
elektriciteit**

Zaterdag 17 november van  
12:30 - 14:30 uur in 22 Praxis winkels  
door heel Nederland voor 29,- p.p.

Lees meer en schrijf je nu in op  
[praxis.nl/workshops](https://praxis.nl/workshops)

# Uitvoeren van de klantinnovatie

Het meegeven van deskundigheid tijdens het werken:



kennis delen

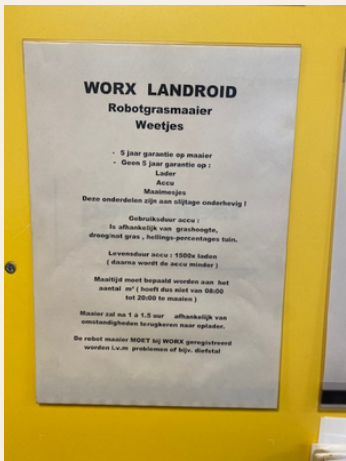


Loop mee met collega

Het overbrengen van Deskundigheid in het algemeen



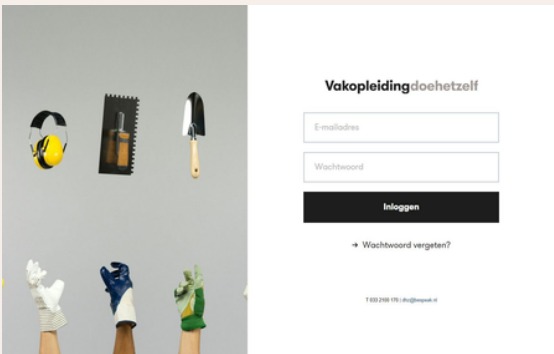
Te woord staan



Direct invoeren van weetjes



Workshops geven!



vakopleidingplicht



Testen



# CRITERIA

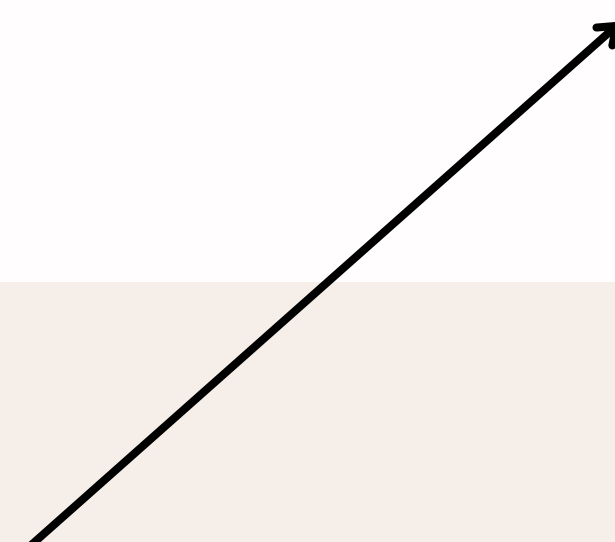
## Sterkte punten

- Klant gaat met goed advies tevreden de deur uit.
- Klant blijft sneller winkeltrouw

## Zwakke punten

- Kost tijd en energie om in zijn werking te zetten
- Personeel moet er voor openstaan om meer te leren.

17



## HAALBAARHEID

- Aanbod van deskundigheid
- Doelgroep is specifiek voor de DIY'er
- Bereiken d.m.v. deskundigheid brengen aan personeel
- Het overbrengen van het plan is gemakkelijk over te brengen aan het personeel

## WENSELIJKHEID

Aan de DIY bleek uit de interviews behoefte te hebben aan juiste informatie aan personeel.

## LEVENSvatbaARheid

D.m.v. goed advies kan er een indirecte verdienmodel aan vastzitten.

- Door goed advies koopt de DIY de producten (eerder)
- Er wordt ook bijverkoop-producten verkocht aan de consument .



**VRAGEN?  
OPMERKINGEN?**



**Praxis**



**FEEDBACK**

