Succesverhaal

De ultieme B2B Customer Experience

+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl

De ultieme B2B Customer Experience

Pimm Solutions helpt bedrijven met het slim inkopen van zakelijke attenties, geschenken en andere items, met als ultieme doel dat het geven van een cadeautje leuk moet blijven (en vooral ook gemakkelijk). Tijd en kosten hoef je niet meer te verspillen aan het regelen, zoeken, bestellen en afrekenen als je bestelt via het platform van Pimm Solutions. Dat is leuk, makkelijk en vooral snel!

Pimm en klantbeleving

Het doel op het gebied van klantbeleving van Pimm Solutions is om de dienstverlening naar een zo'n hoog mogelijk niveau te brengen. Daarom willen zij heel graag van al hun bestellers weten of zij tevreden zijn. Dit gaat verder dan alleen het meten van de tevredenheid over de supportafdeling, die het meeste contact hebben met klanten. Ook kijkt Pimm Solutions naar de tevredenheid over de Pimm cadeaushop en het assortiment. Zo kunnen zij op verschillende gebieden tegelijk blijven optimaliseren.

Verschillende doelgroepen

De uitdaging voor Pimm Solutions op het gebied van klanttevredenheid is vooral dat zij twee verschillende doelgroepen binnen dezelfde klantaccounts willen vragen om feedback. Enerzijds diegene die de contracten managen zoals manager inkoop of medewerkers van finance of HR en anderzijds heb je ook diegene die de attenties daadwerkelijk bestellen in de cadeaushop. Voor beide doelgroepen is een aparte customer journey opgesteld. Aan de hand van deze journeys zijn de momenten gekozen die het meest van waarde zijn om de tevredenheid over te meten en feedback te ontvangen.

Zo meet Pimm Solutions nu, met het feedback platform van Insocial op de volgende momenten: net nadat de implementatie is afgerond en de cadeaushop live is gegaan, een aantal maanden hierna en na contact met de supportafdeling. Voor elk van deze momenten hebben zijn aparte vragenlijsten opgesteld die passend zijn voor het desbetreffende moment. Daarnaast verschillen de vragen dus ook per doelgroep. We stellen andere vragen aan de inkopers dan aan de bestellers, waardoor we ook een beter beeld krijgen van hun ervaringen en behoeften.

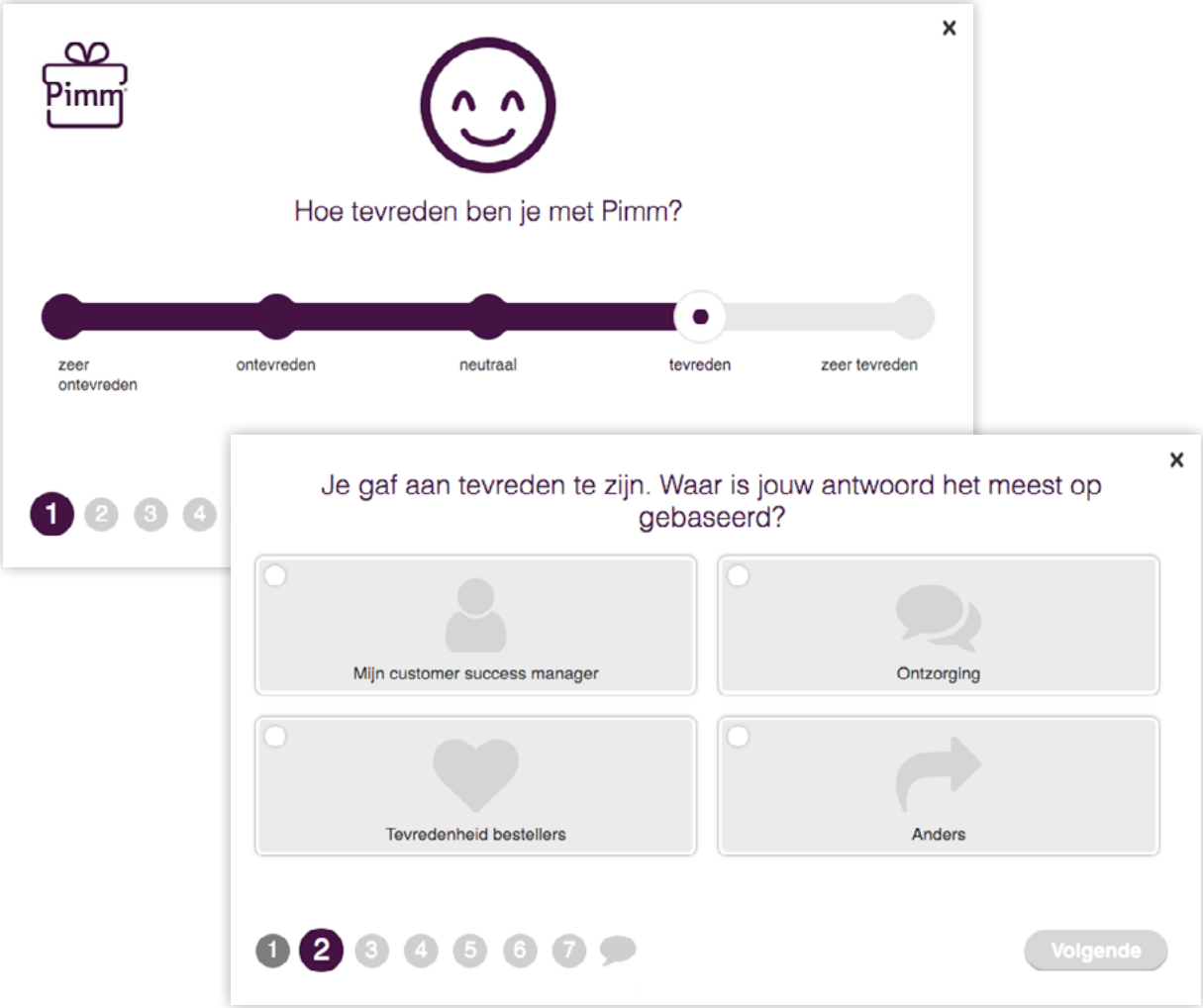
> *Nadat Insocial als meest geschikte tool voor het meten van klanttevredenheid voor ons uit de bus kwam, hebben we voor elk van de twee doelgroepen customer journeys opgesteld. Aan de hand van deze customer journeys hebben we bepaald op welke momenten we het belangrijkst vinden om de klanttevredenheid te meten, welke vragen we willen stellen en met welke frequentie.*
>
> - Myrthe de Maar, Manager Customer Success Manager bij Pimm Solutions

Pimm meet. Pimm weet!

Pimm Solutions gebruikt de software van Insocial om inzicht te krijgen in de tevredenheid van hun klanten. Voor klanten in het algemeen en voor inzicht in de tevredenheid van de verschillende doelgroepen binnen onze klanten. Ze meten onder andere de Customer Satisfaction Score van de cadeaushop, het assortiment en de dienstverlenging maar ook hoe Pimm Solutions scoort op de merkbeloften. Maar uiteindelijk wordt de meeste informatie en de concrete verbeterpunten gehaald uit de open antwoorden.

Deze informatie kan Pimm Solutions middels de dashboards van Insocial heel gemakkelijk binnen de organisatie verspreiden, waardoor elke afdeling zijn steentje bij kan dragen aan het verhogen van de klanttevredenheid. Dit zorgt ervoor dat het echt een teameffort is om te werken aan de klantbeleving.

Hieronder vind je een voorbeeld van een vraag uit een van de surveys. Met deze vraag kijken we naar de redenen achter een gegeven cijfer. Het gaat in dit geval om de tevredenheid van de inkoper, waarbij dus gekeken wordt naar de Customer Success Manager, het ontzorgen en hoe tevreden de bestellers zijn.



Pimm sluit de feedback loop

Wat is Closed Loop Feedback?

Om de klus echt te klaren, moet je in Customer Experience in staat zijn om 'de cirkel' met klanten te dichten. Closed Loop Feedback houdt in dat je bij het ontvangen van de feedback een terugkoppeling geeft aan de klant over wat je met hun feedback hebt gedaan. Door dit principe toe te passen, voelen klanten zich gehoord en hechten ze meer waarde aan het invullen van je survey.

Hoe pakt Pimm Solutions dit aan?

Met de nieuwsbrief laat Pimm Solutions aan hun klanten en netwerk weten welke verbeterpunten ze hebben doorgevoerd op basis van de gegeven feedback. Zo laten ze aan klanten zien dat er écht naar hen geluisterd wordt en dat het geven van feedback daadwerkelijk bijdraagt aan het verbeteren van de dienstverlening. Ook wordt er vaak een één-op-één terugkoppeling gegeven aan klanten die met hun waardevolle feedback Pimm heeft geholpen.

Wat is het resultaat?

Doordat Pimm Solutions precies weet wat de verbeterpunten zijn vanuit hun klanten, kunnen zij hun service op een klantgerichte manier optimaliseren. Daarnaast wordt feedback altijd opgepakt en teruggekoppeld en ziet de organisatie dit ook als een teameffort. Hiermee sluit Pimm Solutions de feedbackloop, verhogen zij de tevredenheid van klanten (en uiteindelijk ook de loyaliteit van klanten) en werken zij efficiënter als het gaat om verbeteren van de service.

Het resultaat is dat we nog meer en beter inzichtelijk hebben welke dingen we moeten aanpassen om onze klanttevredenheid te verhogen. En doordat de resultaten actief binnen Pimm Solutions gedeeld worden en de verschillende afdelingen meewerken aan het oppakken van de feedback , leeft het onderwerp customer experience meer dan ooit tevoren binnen Pimm Solutions.

- Myrthe de Maar, Manager Customer Success Manager bij Pimm Solutions

Do’s & Don’ts van klantfeedback

Wat hebben we geleerd?

Do’s

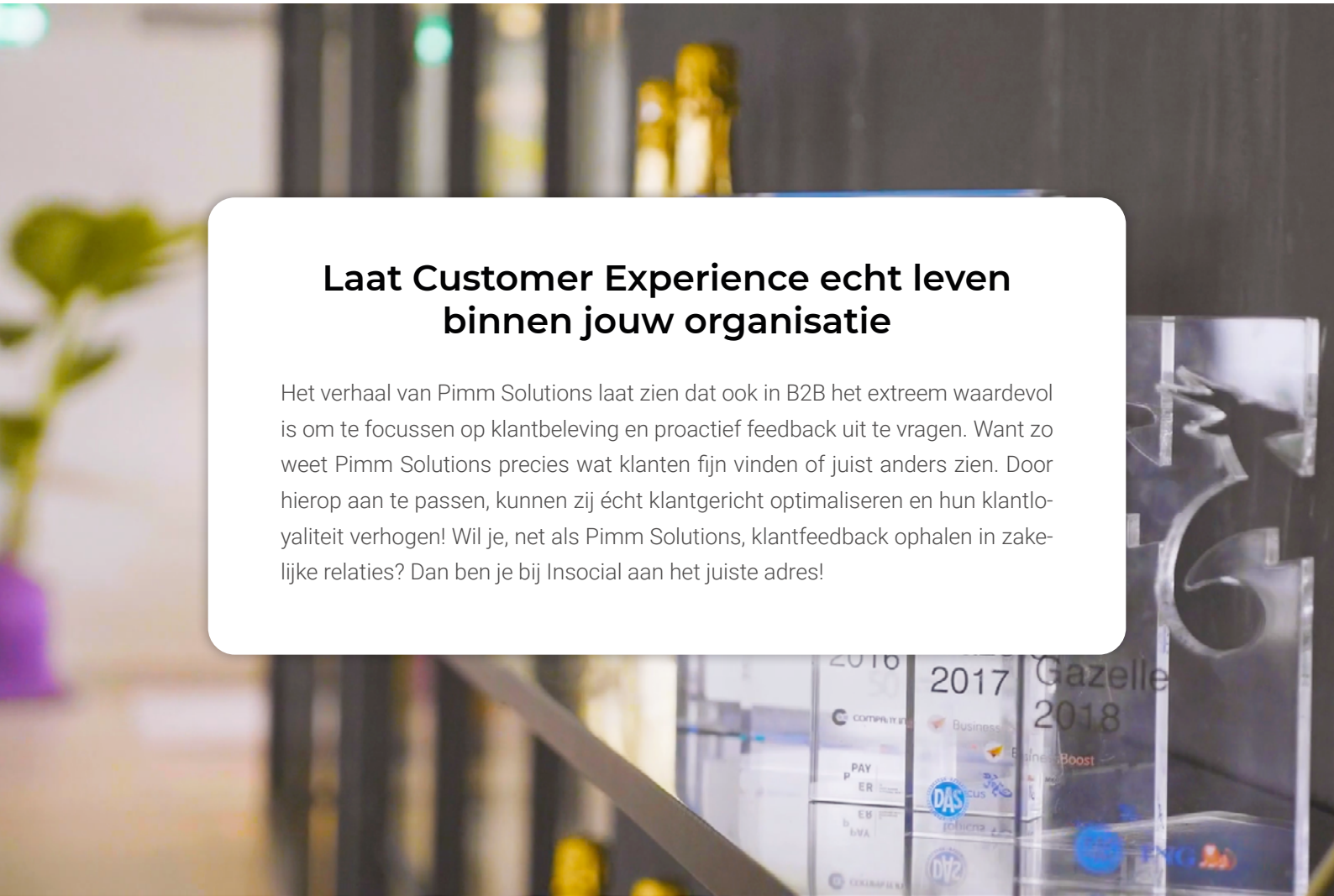
1. B2B werkt net even anders dan B2C. Houd rekening met de verschillende soorten klanten die je hebt en welke vragen je hen stelt.

2. Vraag feedback uit op de momenten die voor jouw organisatie en de klant het relevantst zijn in de customer journey. Met B2B zijn dit momenten zo-als: na impementatie, na bestelling of na het eerste kwartaal van gebruik.

3. Maak het zichtbaar dat je daadwerkelijk naar de feedback van je klanten luistert en geef hen een terugkoppeling. Oftewel: Closed Loop Feedback.

Don’ts:

1. Wel feedback vragen, maar er niets of te weinig mee doen.
2. Customer Experience niet als terugkerend of belangrijk onderwerp zien binnen je organisatie.
3. Alleen maar focussen op de cijfers. Juist in de antwoorden op de open vragen schuilen de meest interessante ideeën.



Laat Customer Experience echt leven binnen jouw organisatie

Het verhaal van Pimm Solutions laat zien dat ook in B2B het extreem waardevol is om te focussen op klantbeleving en proactief feedback uit te vragen. Want zo weet Pimm Solutions precies wat klanten fijn vinden of juist anders zien. Door hierop aan te passen, kunnen zij écht klantgericht optimaliseren en hun klantloyaliteit verhogen! Wil je, net als Pimm Solutions, klantfeedback ophalen in zakelijke relaties? Dan ben je bij Insocial aan het juiste adres!

Insocial
FEEDBACK SOLUTIONS

Met Insocial meet je elk interactiemoment tussen jouw organisatie en je (potentiële) klant, verkrijg je actionable insights waar je echt mee kunt verbeteren en laat je Customer Experience leven binnen jouw organisatie.

DECATHLON · MediaMarkt · rtl · SAMSUNG · coolblue

Meer weten?

In onze gratis demo vertellen we je precies hoe onze feedback oplossingen werken en hoe je dit kunt toepassen op jouw organisatie! De demo is helemaal vrijblijvend.
Je zit dus nergens aan vast!

Vraag een demo aan

+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl